

Reklamační řád

Tento Reklamační řád (dále jen „reklamační řád“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného spotřebitelem prostřednictvím obchodu www.nosek-obchod.cz od naší společnosti:

NOSEK – barvy s.r.o., se sídlem: Smetanova 572, 516 01 Rychnov nad Kněžnou

IČ: 60933071

DIČ: CZ60933071

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové pod spisovou značkou C 5953

telefonní číslo: +420 494 533 830

kontaktní e-mail: nosek@nosek.cz

(dále jen „prodávající“)

1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

1.1. Jako prodávající odpovídáme za to, že vám bylo dodáno to zboží, které jste si objednali, a že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme, nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- se hodí k účelu, který uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá;
- odpovídá jakosti, která byla mezi námi sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy;
- nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

Dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době.

1.2. Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních a drobné odlišnosti v odstínu barevnosti dodaného zboží. **Tento bod se vztahuje také zejména na objednané namíchané odstíny barev autolaků v případě:**

- a) že odstín byl zákazníkovi namíchán dle platné receptury výrobce a namíchaný odstín se neliší od standardní odchylky výrobce
- b) nemohla být provedena kontrola shody vzorku s předlohou zákazníka.
Zákazník musí v tomto případě s možnou minimální odchylkou způsobenou nemožností porovnání skutečné barvy a vzorku počítat.

1.3. Pokud se vada zboží projeví v průběhu dvanácti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

Jaká je záruční doba?

2.1. U nepoužitého spotřebního zboží činí záruční doba dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží (pokud není v záručních podmínkách daného výrobku uvedeno jinak) ode dne převzetí zboží.

2.2. Pokud je ovšem na prodávané věci, obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.

2.3. **Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží**, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetření může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet.

2.4. V případě, že vám bude zboží vyměněno či opraveno, na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní díly neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

Jaká práva z vadného plnění máte?

3.1. Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117, a také § 2165 až 2174.

3.2. V souladu s výše uvedenými ustanoveními vám náleží zejména následující práva:

a) Doplnění toho, co chybí

Pokud vám dodáme zboží v menším množství, než které bylo ujednáno, nebo vám dodáme nekompletní zboží, máte právo na doplnění toho, co chybí.

b) Sleva z kupní ceny

Pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada nebo se vada vyskytla v záruční době, můžete požadovat vždy přiměřenou slevu z kupní ceny.

c) Výměna zboží nebo vadné součásti zboží

Výměnu zboží nebo vadné součásti zboží můžete požadovat vždy, pokud to není neúměrné k povaze vady (tj. zejména v případě, kdy není možná bezprostřední oprava věci) a pokud se nejedná pouze o nepodstatné porušení smlouvy.

Právo na výměnu zboží vám nenáleží v případě, že je vadná pouze část (součást) zboží.

Pokud v průběhu reklamačního řízení dojdeme k závěru, že je vadná pouze součást zboží, vyměníme vám tuto součást.

Požadovat výměnu zboží nemůžete u zboží prodávaného za nižší cenu. Namísto toho můžete požadovat slevu z kupní ceny.

d) Oprava věci

Pokud je možné zboží opravit, náleží vám právo na bezplatné odstranění vady. Pokud se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že nejsme schopni zboží opravit, budeme vás neprodleně informovat a můžete zvolit jiný zde uvedený způsob vyřízení reklamace.

e) Vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)

Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:

- dodání vadné nebo nekompletní věci z naší strany zakládá podstatné porušení smlouvy; nebo
- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrobí); nebo
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách); nebo
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží); nebo
- nedodržíme lhůtu pro vyřízení reklamace/nezjednáme nápravu do 30 dnů od uplatnění reklamace.

3.3. Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz (odstoupení od smlouvy) je, že vrátíte věc v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi.

Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

4.1. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím věci věděli;
- jste vadu sami způsobili (zejména nedodržením správného, výrobcem doporučeného technologického postupu nakládání se zbožím a jeho použití), zejména:
 - na závady vzniklé neodborným užíváním a údržbou výrobku v rozporu s doporučeními uvedenými v návodu pro obsluhu a údržbu,
 - na závady vzniklé z důvodu vlastních úprav zařízení a použitím výrobcem neschválených materiálů a dílů pro provoz zařízení,
 - na závady vzniklé z důvodu použití výrobcem neschválených materiálů (týká se především míchání barev a nekompatibilních tužidel a ředidel, apod.)
 - na závady vzniklé z důvodu špatného skladování (přemrznutí barev v nevytopených prostorách, špatně uzavřené nádoby, apod.); nebo
- uplynula záruční doba.

4.2. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu produktů, funkčních vlastností a škod z neodborného používání produktů, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka;
- věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo

- vyplývá-li to z povahy věci (zejména zboží, které ze své povahy nemůže vydržet po celou dobu trvání záruční doby). Jedná se například o záruku na díly a materiály běžné provozní spotřeby a na díly, jejichž životnost je úměrná k aplikačním podmínkám, jako jsou např. těsnící prvky, pružiny, trysky s jehlou do stříkacích pistolí, atd. **viz. záruční list konkrétního výrobku.**

Jak postupovat při reklamaci?

5.1. Reklamaci uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

5.2. Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o doplnění toho, co chybí, slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo jeho vadné součásti, opravu věci, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované zboží nám doručte spolu s uplatněním reklamace nebo následně (jinak než na **dobírku, kterou nepřebíráme**) na adresu sídla firmy, přičemž při zasílání doporučujeme zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;
- **vždy je třeba prokázat nákup nejlépe předložením dokladu o koupi nebo jiným prokazatelným způsobem**, dále popis vady a návrh na způsob řešení reklamace.

Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.

5.3. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.

5.4. Prodávající se zavazuje informovat zákazníka nejpozději do tří dnů od obdržení reklamace o postupu a vyřízení. Reklamace včetně případného odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.

5.5. Pokud zvolíte právo, které vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny zboží, která není možná), budeme vás neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.

5.6. Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete. Dále (po vyřízení reklamace) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 21.9.2018