

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Sedlecký Kaolin a.s.
se sídlem Božičany 167, 362 25,
identifikační číslo: 63509911
(dále též jen „Sedlecký kaolin“)

I.

1. Tento reklamační řád společnosti Sedlecký kaolin tvoří nedílnou součást Všeobecných prodejních podmínek (dále též jen „VOP“) společnosti Sedlecký kaolin.

2. Není-li v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak, použijí se pro postup při uplatňování práv z vadného plnění ustanovení příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v příslušném znění (dále též jen „Občanský zákoník“; k bližšímu vymezení těchto práv srov. též § 2099 – § 2112 a § 2165 – 2174 Občanského zákoníku).

3. Tento reklamační řád společnosti Sedlecký kaolin se použije pro úpravu práv a povinností při uplatňování práv z vadného plnění z prodeje zboží mezi Sedlecký kaolin jako prodávajícím a třetí osobou (zákazníkem) jako kupujícím, včetně práv z případné záruky.

II.

4. Sedlecký kaolin odpovídá zákazníkovi, že věc při převzetí nemá vady. Zejména Sedlecký kaolin odpovídá zákazníkovi, že v době, kdy zákazník věc převzal

- a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Sedlecký kaolin nebo výrobce popsal nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- b) se věc hodí k účelu, který pro její použití Sedlecký kaolin uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, neprokáže-li Sedlecký kaolin opak.

5. Zákazník je povinen zboží při jeho převzetí zkontrolovat a přesvědčit se o jeho vlastnostech (včetně druhu zboží a jakostní třídy) a množství (zejména, že balení obsahuje vše, co obsahovat má). Zákazník nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy anebo, je-li zboží předáno později než při uzavření smlouvy, při převzetí. Právo z vadného plnění zákazníkovi rovněž nenáleží, pokud zákazník před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil.

6. Neoznámil-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady,

kteřá se vyskytne u spotřebního zboží v době dvanácti měsíců od převzetí. Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost.

7. S výjimkou případů, kdy Sedlecký kaolin postupem podle § 2172 Občanského zákoníku k provedení opravy určí jinou osobu, je zákazník oprávněn uplatnit práva z vad v závodě Božičany, Sedlecký kaolin a.s., Božičany 167, 362 26 Božičany od 6:00 do 14.00. Dále je možné uplatnit práva z vad odesláním zboží do hlavního závodu v Božičanech.

8. Při uplatnění práv z vad osobně na prodejně zákazník spolu s reklamovaným zbožím (včetně kompletního příslušenství), předloží doklad o zakoupení zboží u Sedleckého kaolinu (pokladní doklad, paragon, apod.). Na místě bude mezi zákazníkem a příslušným pracovníkem sepsán a podepsán reklamační zápis (protokol), ve kterém zákazník uvede též popis vad (důvody reklamace) a požadovaný způsob vyřízení reklamace, tj. jím uplatněné právo z vadného plnění (srov. dále) a pro účely vyřízení reklamace poskytne dostatečné kontaktní údaje (zejm. kontaktní adresu, email a tel. číslo).

9. Jsou-li práva z vad uplatněna zákazníkem odesláním zboží (tedy nikoliv osobně), musí zásilka kromě reklamovaného zboží a (kopie) dokladu o jeho zakoupení u Sedleckého kaolinu obsahovat i údaje z reklamačního zápisu obsahující předmět a popis reklamace, předchozího odstavce (popis vad, požadovaný způsob vyřízení reklamace a kontaktní údaje zákazníka). Sedlecký kaolin, příp. osoba určená k provedení opravy, zašle zákazníkovi e-mailem potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace.

10. Zákazník bere na vědomí, že je povinen poskytnout Sedleckému kaolinu, resp. osobě určené k opravě potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém zákazník požadovanou součinnost neposkytl.

III.

11. To, jaká práva zákazníkovi v případě vadného zboží náleží, záleží především na tom, je-li vadné plnění podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy. Porušení smlouvy v případě dodání vadného zboží je podstatné, jestliže prodávající již při uzavření smlouvy věděl nebo musel vědět, že by zákazník smlouvu neuzavřel, pokud by toto porušení předvídal. V ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.

12. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na:

- a) odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, nebo
- b) přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- c) odstoupení od smlouvy.

13. Pokud zákazník nezvolí své právo včas (bod 13), má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy (srov. bod 14 dále).

14. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na:

a) odstranění vady dodáním nové věci bez vad nebo dodáním chybějící věci nebo opravou věci.

15. Při dodání nové věci je zákazník povinen vrátit Sedleckému kaolinu na jeho náklady věc původně dodanou. Dodání nové věci nemůže zákazník požadovat (a nemůže ani od smlouvy odstoupit), nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel; to neplatí,

a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci, nebo
b) použil-li zákazník věc ještě před objevením vady, nebo
c) nezpůsobil-li zákazník nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
d) prodal-li zákazník věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí zákazník Sedleckému kaolinu, co ještě vrátit může, a dá Sedleckému kaolinu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

16. Odstranění vady dodáním nové věci (body 12 písm. a) a 14 písm. a) shora) může zákazník požadovat, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, a pokud se vada týká pouze součásti věci, může zákazník požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady.

17. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti (bod 16) má zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má zákazník i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu.

18. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Sedlecký kaolin nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Sedlecký kaolin nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy zákazníkovi působilo značné obtíže.

IV.

19. Sedlecký kaolin nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se Sedlecký kaolin se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

20. Po vyřízení reklamáce uplatněné osobně dle bodu 8 výše bude zákazník informován o ukončení reklamáce, a sice buď telefonicky nebo e-mailem a bude vyzván k převzetí reklamáce bez zbytečného odkladu nejpozději však do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován. Při převzetí vyřízené reklamáce Sedlecký kaolin vydá zákazníkovi písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamáce, případně odůvodnění zamítnutí reklamáce. Pokud bylo zboží zasláno k reklamaci přepravní službou dle bodu 9, bude po jejím vyřízení automaticky zasláno na adresu zákazníka spolu s potvrzením dle předchozí věty.

21. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace uplatněné osobně dle bodu 8 je zákazník povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace (reklamační záznam) a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas). Bez předložení některého z těchto dokladů může Sedlecký kaolin či osoba provádějící opravu odmítnout zboží vydat.

22. Zákazník je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace.

23. Zákazník má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Náklady vynaložené na doručení výrobku (poštovné) do závodu v Božičanech, budou kupujícímu v případě prokázání vady, uznání reklamace, vráceny na základě předloženého dokladu o zaplacení. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. K těmto nákladům zejména nepatří cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

V.

24. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 09.07.2019.