

## Reklamační řád

Společnosti JKT OKNA Olomouc s.r.o. , IČO: 29385377 , se sídlem Na Střelnici 429/30, 779 00 Olomouc, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 45574

## ZÁKLADNÍ ÚDAJE

Provozovatelem internetových stránek <https://securidoors.cz/> a prodávajícím je společnost:

- JKT OKNA Olomouc s.r.o.
- IČO: 29385377
- Se sídlem Na Střelnici 429/30, 779 00 Olomouc
- Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 45574
- E-mail: jktokna@gmail.com, securidoors@securidoors.cz

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tento reklamační řád společnosti JKT OKNA Olomouc s.r.o. , IČO: 29385377 , se sídlem Na Střelnici 429/30, 779 00 Olomouc, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 45574, zastoupena Mgr. Josefem Kührem, jednatelem společnosti (dále jen „Prodávající“) upravuje vzájemné vztahy mezi smluvními stranami, vzniklé v souvislosti právy a povinnostmi smluvních stran ohledně práv z vadného plnění.

1.2 Tento reklamační řád je platný pro všechny smlouvy o dílo uzavírané mezi Prodávajícím a Kupujícím. Ustanovení týkající se zákonných práv spotřebitele se týkají pouze kupujícího v postavení spotřebitele.

1.3 Prodávajícím je společnost JKT OKNA Olomouc s.r.o. , IČO: 29385377 , se sídlem Na Střelnici 429/30, 779 00 Olomouc, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 45574.

1.4 Kupujícím je fyzická nebo právnická osoba, odlišná od Prodávajícího na druhé straně smluvního vztahu (dále také jako „Kupující“ nebo „Zákazník“).

1.5 Spotřebitelem je, dle ustanovení § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění *„každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.“* (dále také jako „Spotřebitel“).

1.6 Právní vztahy mezi Prodávajícím a Spotřebitelem, které nejsou výslovně upraveny tímto reklamačním řádem, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění a zákonem o ochraně spotřebitele (z. č. 634/1992 Sb.), vše ve znění pozdějších právních předpisů.

1.7 Je-li smluvní stranou právnická nebo fyzická podnikající osoba na straně Kupujícího, řídí se tyto vztahy občanským zákoníkem, č. 89/2012 Sb., vše ve znění pozdějších právních předpisů, nicméně v tomto případě se neuplatní ustanovení o spotřebitelských smlouvách, která jsou obsažena v občanském zákoníku a v dalších předpisech na ochranu spotřebitele. Podnikatelem je, dle ustanovení § 420 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, každý: *„Kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Pro účely ochrany spotřebitele a pro účely § 1963 se za*

*podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.“*

1.8 Ustanovení Reklamačního řádu jsou nedílnou součástí smlouvy o dílo uzavřené mezi Prodávajícím a Kupujícím. Reklamační řád je dále doplněn Zásadami ochrany a zpracování osobních údajů a Všeobecnými obchodními podmínkami. Kupující podáním objednávky potvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými obchodními podmínkami, se Zásadami ochrany a zpracování osobních údajů a Reklamačním řádem v jejich plném znění. Všeobecné obchodní podmínky, Zásady ochrany a zpracování osobních údajů, Reklamační řád a smlouva o dílo jsou vyhotoveny v českém jazyce.

1.13 Ustanovení odchylná od reklamačního řádu je možné sjednat ve smlouvě o dílo. Odchylná ujednání ve smlouvě o dílo mají přednost před ustanoveními reklamačního řádu.

## **2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, ZÁRUKA ZA JAKOST, REKLAMAČNÍ PODMÍNKY**

2.1 Prodávající je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení, které je specifikováno uzavřenou smlouvou o dílo mezi Prodávajícím a Kupujícím. Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že prodávaná věc (zboží) nemá při převzetí vady. Tímto se rozumí to, že prodávané zboží má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované – Prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, a že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

2.2 Prodávající odpovídá Prodávajícímu za vadu, kterou má zboží v okamžiku, kdy přechází nebezpečí škody na zboží na Kupujícího, i když se vada stane zjevnou až po této době. Povinnosti Prodávajícího vyplývající z případné záruky za jakost zboží tím nejsou dotčeny.

2.3 Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění a z případné záruky se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných předpisů, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, §2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

2.4 Pokud má věc vady nebo nemá vlastnosti, které jsou výše specifikovány nebo jsou popsány v zákoně – ustanovení § 2161 občanského zákoníku, má Kupující právo na bezplatné řádné a včasné odstranění vady, právo na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti, a není-li to možné, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo na odstoupení od smlouvy. Pokud jde o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, má Kupující právo na dodání nového zboží nebo součásti, na odstranění vady nebo na odstoupení od smlouvy. Právo z vadného plnění Kupujícímu ale nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu nebo sám vadu způsobil. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího. Neoznámil-li Kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let od odevzdání věci Kupujícímu.

2.5 Při prodeji spotřebního zboží je Kupující – Spotřebitel oprávněn uplatnit právo z odpovědnosti za vady v době 24 měsíců od převzetí zboží, kdy tato doba je stanovena prohlášením v záručním listě, který předává Prodávající Kupujícímu společně se zbožím. Prodávající v záručním listě (potvrzení) určí podmínky a rozsah prodloužené záruky. Pokud záruční list – potvrzení neexistuje, slouží jako záruční list – potvrzení daňový doklad – faktura.

2.6 Právo z vadného plnění Kupujícímu – Spotřebiteli nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu nebo sám vadu způsobil. Vada, která se projeví během 6 (šesti) měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za vadu, která zde byla již při převzetí věci.

2.7 Doba pro uplatnění odpovědnosti za vady začíná běžet zásadně dnem, kdy je zboží dáno k dispozici Kupujícímu k odebrání v místě skladu Prodávajícího, nebo dnem dodání zboží Kupujícímu Prodávajícím (náš rozvoz) nebo dnem předání objednaného zboží prvnímu dopravci k přepravě nebo v případě dodávky zboží s montáží pak dnem jeho řádného předání Kupujícímu a ukončením montáže (v závislosti na způsobu zvoleném Kupujícím). V závislosti na uvedeném způsobu dodání zboží se výše jednotlivý výše uvedený okamžik považuje za převzetí zboží. U záruky začíná doba běžet dnem uvedeným v písemném potvrzení (záruční list).

2.8 U Kupujících, kteří zboží používají pro účely podnikání nebo obchodu s daným výrobkem, je Kupující oprávněn uplatnit právo ze záruky v době 24 měsíců od převzetí zboží. Podmínky a rozsah záruky jsou vedeny v záručním listě.

2.9 Kupující je povinen před prvním použitím důrazně prostudovat podmínky odpovědnosti za vady, a to včetně návodu na obsluhu a údržbu (v případě, že je tento ke zboží poskytován) a taktéž se těmito pokyny důsledně řídit. Kupující je povinen dbát všech bezpečnostních pokynů, podrobně prostudovat celý návod k obsluze a údržbě před zahájením manipulace a užíváním daného zboží. Pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že svým nesprávným užíváním věc poškodí a nebude moci vzniklou vadu uplatnit v rámci svého reklamačního práva plynoucího z odpovědnosti Prodávajícího za vady.

2.10 V souladu s ustanovením § 2104 občanského zákoníku je Kupující dle možností povinen prohlédnout zboží co nejdříve po jeho převzetí (nejpozději do 24 hodin po jeho převzetí) a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství. Kupující je povinen při převzetí zboží od přepravce zkontrolovat jeho stav. V případě, že je obal poškozený nebo se objevují jiné skutečnosti, které nasvědčují, že by mohlo být poškozené i samotné zboží, doporučuje Prodávající zásilku nepřebírat nebo sepsat zápis o poškození zásilky s osobou, od které přebírá zásilku. O tomto poškození je Kupující povinen neprodleně informovat jak přepravce, tak i Prodávajícího. Nevytkne-li Kupující vady zásilky bez zbytečného odkladu, může po něm Prodávající požadovat náhradu škody, které mu v souvislosti s tímto prodlením vznikla.

2.11 Záruka ani práva z vad se **nevztahují** na věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na běžné opotřebení zboží nebo jeho dílu způsobené obvyklým používáním, na vady způsobené nesprávnou nebo neodbornou manipulací, nedodržením návodu k obsluze a údržbě nebo používáním zboží v rozporu s ním, zanedbáním potřebné nebo pravidelné údržby, nesprávným čištěním, mechanickým poškozením, neodborným seřízením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí zboží, nevhodným užíváním zboží nebo manipulací, neodborným zásahem (zásahem do zboží jinou osobou než zástupcem Prodávajícího), nesprávnou přepravou (v případech, kdy tato není zajišťována přímo Prodávajícím), používáním zboží pro jiné účely, než je pro něj obvyklé, neodbornou montáží zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba, než Prodávající nebo osoba pověřená Prodávajícím), stavební nepřipraveností v době montáže, živelnou pohromou nebo zásahem vyšší moci (zejména požáry, kroupy, záplavy apod.) neodborným nebo nešetrným zacházením, poškozením jinou osobou než Prodávajícím, např. při navazujících pracích na stavbě, poškozením zboží (deformace a změny profilů) způsobené vlivem vad stavební konstrukce, před převzetím, montáží nebo dodáním zboží, kdy se jedná o vady, se kterými byl Kupující seznámen, a na které byla Kupujícímu poskytnuta sleva, estetické popř. funkční odchylky, které jsou na základě posouzení považovány za vady přípustné.

2.12 Za oprávněnou reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení a nastavení, pokud k této potřebě došlo vlivem běžného opotřebení a nebrání běžnému užívání zboží.

2.13 Prodávající poskytuje na zboží dodávané bez montáže záruční dobu v délce 24 měsíců, kdy tato je poskytována pouze na zboží samotné.

2.14 Prodávající poskytuje na zboží dodávané s montáží záruční dobu v délce 24 měsíců, kdy tato je poskytována na zboží a jeho funkčnost.

2.15 V případě reklamace vadného zboží ze strany Kupujícího u Prodávajícího, je Kupující oprávněn uplatnit takovou reklamaci písemně či na e-mailové adrese Prodávajícího. Při uplatnění reklamace je Kupující povinen uvést důvod reklamace a veškeré závady, které shledává na reklamovaném zboží. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy Prodávající obdržel od Kupujícího reklamaci. Prodávající následně Kupujícího kontaktuje telefonicky nebo emailem, a to do 5 pracovních dnů od obdržení reklamace a dohodne Kupujícím další postup, případně přibližný termín návštěvy technika nebo oznámí postup řešení dané reklamace.

2.16 V okamžiku zjištění vady je Kupující povinen zajistit uchování zboží ve stavu zjištění reklamace a není tedy oprávněn odstraňovat zjištěné vady vlastními silami, a to až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady Prodávajícím nebo jím pověřenou osobou. Bude-li Kupující vlastními silami odstraňovat zjištěné vady, může dojít k trvalému poškození a reklamovaná vada nebude uznána. Výjimkou je stav, kdy vada zboží závažně ohrožuje zdraví či majetek dalších osob. V tom případě je nutné situaci prokazatelně zdokumentovat a následně provést nejnutnější opatření, aby k ohrožení nedocházelo.

2.17 Pokud se Prodávající a Kupující dohodnou na předání reklamovaného zboží, pak je Kupující povinen předat Prodávajícímu reklamované zboží s veškerým příslušenstvím a veškerými náležitostmi, s jakými jej od Prodávajícího převzal. Reklamované zboží kompletní, včetně příslušenství a všech poskytnutých dokladů.

2.18 V případě, že Kupující zasílá reklamované zboží na adresu Prodávajícího formou poštovní přepravy, je Kupující povinen učinit taková opatření, aby nebyla na zboží způsobena jakákoliv další škoda, tj. je povinen odesílané reklamované zboží řádně zabalit s ohledem na zvolený způsob a povahu přepravy.

2.19 Po přijetí reklamace, bude Prodávajícím neprodleně vystaven protokol o reklamaci zboží – potvrzení o tom, že Kupující uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje či na jakém způsobu vyřízení reklamace se dohodli, kdy kopie bude předána Kupujícímu. Kupující je povinen v průběhu reklamace na požádání takový protokol předložit Prodávajícímu. Prodávající vydá Kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace a to včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Toto potvrzení bude vydáno formou emailu. Pro případ zamítnutí reklamace Prodávající Kupujícímu vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

2.20 Lhůta pro vyřízení reklamace začne běžet ode dne, ve kterém došlo k uplatnění reklamace Kupujícím, tj. v případě reklamace uplatněné formou dopisu nebo emailem, okamžikem, kdy dopis či email dorazí Prodávajícímu a tento bude mít možnost se s jeho obsahem seznámit.

2.21 Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Pokud doba 30 dnů na odstranění vad nestačí, např. v případě výroby nových částí či prvků v rámci reklamace, dodání nových dílů subdodavatelem či v případě, kdy jiné důvody brání provedení vyřízení reklamace do 30-ti dnů od uplatnění reklamace (klimatické podmínky apod.), bude doba pro

odstranění vady prodloužena dohodou Prodávajícího a Kupujícího. V případě, že lhůta pro vyřízení reklamace nebude dohodou Prodávajícího a Kupujícího prodloužena a reklamace nebude vyřízena do 30 dnů od uplatnění reklamace, má Kupující v postavení Spotřebitele stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u Prodávajícího, u kterého byla věc zakoupená.

2.22 V případě oprávněné reklamace vzniká Kupujícímu v postavení Spotřebitele právo na náhradu nutných nákladů spojených s uplatněnou reklamací a to v nutné výši (náklady nutné, které vznikly v souvislosti s reklamací). Náklady reklamace na straně Kupujícího v postavení Spotřebitele by měly odpovídat druhu a povaze reklamovaného zboží. V případě zjevně neoprávněné reklamace nemá Kupující v postavení Spotřebitele nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani Prodávající nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud ze strany Spotřebitele se nejednalo například o opakovanou zjevně bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv).

2.23 O tom, že byla reklamace vyřízena a jakým způsobem je Prodávající povinen Kupujícího informovat, a to na adresu, kterou uvedl při reklamaci nebo prostřednictvím jiného kontaktního údaje (e-mailem, telefonicky), dle kterého bude možno Kupujícího upozornit na vyřízení reklamace. Prodávající v tomto oznámení uvede lhůtu pro vyzvednutí reklamovaného zboží.

2.24 Pro odstranění vad a vyřízení reklamace opravou vadného zboží nebo jeho výměnou za zboží bezvadné je Kupující povinen umožnit Prodávajícímu nebo jím pověřeným osobám ve sjednaný den přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází, a vytvořit mu odpovídající podmínky pro odstranění vad a vyřízení reklamace. Nebude-li takto učiněno, nemohou být vady odstraněny a reklamace vyřízena ve 30 denní lhůtě nebo ve lhůtě sjednané. V tomto případě se doba pro odstranění vad a vyřízení reklamace prodlužuje o dobu prodloužení Kupujícího s poskytnutím nezbytné spolupráce pro odstranění vad. Prodávající je navíc v tomto případě oprávněn účtovat si náhradu škody vzniklé zbytečným výjezdem zhotovitele či osoby jím pověřené.

2.25 V případě, že si Kupující nevyzvedne ve lhůtě stanovené Prodávajícím reklamované zboží, je Prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet Kupujícího. O tomto postupu musí Prodávající Kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

### **3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

3.1 Je-li některé ustanovení reklamačního řádu neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost nebo účinnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky smlouvy o dílo či všeobecných obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

3.2 Tento reklamační řád je platný, účinný a závazný od 08. 10. 2018.