

Reklamační řád

Aleš Procházka

IČ: 07844999

DIČ: CZ8406227973

se sídlem Za Humny 257, Drahelčice 252 19

zapsaný v živnostenském rejstříku Černošice

1 Všeobecná ustanovení

1.1 Tento Reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) navazuje na Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „Obchodní podmínky“) společnosti Aleš Procházka, IČ: 07844999, DIČ: CZ8406227973, se sídlem Za Humny 257, Drahelčice 252 19, (dále jen „Dodavatel“) a stává se jejich nedílnou součástí. Reklamační řád stanovuje postup pro uplatnění práva z vadného plnění, podmínky jejich uplatnění, podmínky odstoupení od smlouvy a další související otázky s reklamací zboží. Reklamační řád byl zpracován podle § 2079 a násl. a dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a vztahuje se na veškerý Nábytek, který byl Dodavatelem dodán Odběrateli, a to na základě uzavřené Kupní smlouvy nebo Smlouvy o dodávce a montáži, a pro který byla řádně uplatněna práva z vadného plnění či byl řádně reklamován. Veškeré pojmy použité v tomto Reklamačním řádu jsou definovány v Obchodních podmínkách Dodavatele.

1.2 Odběratel je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami před uzavřením Smlouvy. Uzavřením Smlouvy a převzetím stvrzuje Odběratel souhlas se záručními podmínkami Dodavatele a zároveň se zavazuje poskytnout Dodavateli součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty pro reklamaci zboží nezbytně prodlužují o lhůtu, po kterou nebyla tato součinnost Odběratelem poskytnuta.

2 Jakost při převzetí

2.1 Nábytek bude dodán v kvalitě ukázkových vzorků vystavených ve studiu PROCHÁZKA NÁBYTEK.

2.2 Dodavatel odpovídá Odběrateli, že Nábytek při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá, že v době, kdy Odběratel plnění převzal,

a) má Nábytek vlastnosti, které si strany ujednaly ve Smlouvě, chybí-li takovéto ujednání, takové vlastnosti, které Odběratel nebo Dodavatel popsal nebo které odběratel očekával s ohledem na povahu Nábytku,

b) se Nábytek hodí k účelu, který pro jeho použití Dodavatel uvádí nebo ke kterému se Nábytek tohoto druhu obvykle využívá,

c) je Nábytek v odpovídajícím množství, míře či hmotnosti,

d) Nábytek odpovídá právním předpisům.

2.3 Odběratel je povinen si prohlédnout s vynaložením náležitě péče Nábytek či jeho část při převzetí. Zjistí-li Odběratel vady Nábytku či jeho části, je povinen vadu vytknout bez zbytečného odkladu, jakmile vadu objeví či jakmile se vada projeví. Případné prodlení s vytknutím vady Nábytku či jeho části může mít za následek znehodnocení Nábytku či jeho části a může být důvodem k odmítnutí uplatnění práv z vadného plnění. V případě, že Odběratel tuto prohlídku opomene (nebo nezajistí-li prohlídku Nábytku či jeho části), ihned poté, kdy na něj přejde nebezpečí škody na věci, může uplatnit nárok z vadného plnění jen tehdy, pokud nezvratně prokáže, že Nábytek či jeho část měl vady již v době přechodu nebezpečí škody.

3 Práva z vadného plnění

3.1 V případě, že Dodavatel plní vadně, tedy zejména že Nábytek nemá vlastnosti uvedené v článku II. tohoto Reklamačního řádu, náleží Odběrateli práva z vadného plnění.

3.2 Odběratel je povinen uplatnit práva z vadného plnění včas, jinak nemusí být práva z vadného plnění Odběrateli přiznána.

3.3 Právo z vadného plnění Odběrateli nenáleží, pokud Odběratel před převzetím Nábytku věděl, že věc vadu má, anebo pokud Odběratel vadu sám způsobil.

3.4 Odběratel nemá právo z vadného plnění, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na Odběratele vnější událost.

3.5 Práva z vadného plnění je Odběratel povinen uplatnit buď při převzetí Nábytku výslovně do předávacího protokolu, nebo osobně v kuchyňském studiu Dodavatele, kde byla předmětná smlouva uzavřena, či písemně doporučeným dopisem zaslaným na adresu sídla Dodavatele: Aleš Procházka, Za Humny 257, Drahelčice 252 19. Odběratel bere výslovně na zřetel, že v případě jiného postupu Odběratele, zejména zasláním písemného uplatnění práv z vadného plnění na jiné adresy než výše uvedené, nebude takové uplatnění práv z vadného plnění Odběrateli přiznáno.

3.6 Při uplatnění práv z vadného plnění je Odběratel povinen uvést číslo předmětné Smlouvy, popsat veškeré vytýkané vady Nábytku a uvést, jaké právo z vadného plnění si zvolil v souladu s článkem 3.9 nebo 3.10 tohoto Reklamačního řádu.

3.7 Dodavatel se zavazuje příslušné vady odstranit v souladu s volbou Odběratele standardně ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění práva z vadného plnění Odběratelem. S ohledem na technologické postupy při výrobě nového Nábytku či jeho části pak Dodavatel s Odběratelem sjednali, že tato lhůta může být prodloužena až o dalších 30 kalendářních dnů.

3.8 Vadou Nábytku nebo jeho části není obvyklý barevný nebo strukturový rozdíl u přírodních materiálů (např. počet a velikost suků, kresba dřeva apod.), textilních a umělých materiálů a lakovaných ploch. Vadou Nábytku nejsou ani běžné barevné změny způsobené přirozeným stárnutím nebo zráním materiálu.

3.9 Práva z vadného plnění v případě podstatného porušení smlouvy

3.9.1 Pro potřebu tohoto Reklamačního řádu se má za to, že za podstatné porušení smlouvy se považuje taková vada, pro kterou není možné Nábytek jako celek bez dalšího objektivně užívat.

3.9.2 Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Odběratel právo na:

a) dodání nového Nábytku nebo jeho části, pokud:

je to přiměřené k povaze vady,

Nábytek nebo jeho část trpí neodstranitelnou vadou, pro kterou jej nelze užívat nebo pokud vykazuje stejné vady, které se nepodařilo odstranit opravou Nábytku nebo jeho části a nejedná se o Nábytek nebo jeho část prodávaný za nižší cenu,

b) opravu Nábytku nebo jeho části, pokud:

v případě, že dodání nového Výrobku by bylo neúměrné povaze vady (tzv. vadu lze odstranit bez zbytečného odkladu)

c) přiměřenou slevu z ceny Nábytku nebo jeho části, pokud: Dodavatel není schopen nový Nábytek nebo jeho část bez vad vyměnit nebo jej opravit,

d) odstoupení od Smlouvy, pokud:

není možnost dodat novou věc popřípadě její součást, případně její adekvátní náhradu, Výrobek trpí neodstranitelnou vadou, pro kterou jej nelze užívat nebo pokud vykazuje stejné vady, které se nepodařilo odstranit ani druhou opravou Výrobku.

3.9.3 Odběratel sdělí Dodavateli, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Odběratel změnit bez souhlasu Dodavatele; to neplatí,

žádá-li Odběratel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Dodavatel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Odběrateli, že vady neodstraní, může Odběratel požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z ceny, nebo může od Smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li si Odběratel své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení Smlouvy.

3.10 Práva z vadného plnění v případě nepodstatného porušení smlouvy

3.10.1 Pro potřebu tohoto Reklamačního řádu se má za to, že za nepodstatné porušení Smlouvy se považuje taková vada, která není považována za podstatnou vadu dle článku 3.9 tohoto reklamačního řádu, tedy i přes tuto vadu je Nábytek funkční a je možné jej užívat.

3.10.2 Je-li vadné plnění nepodstatným porušením Smlouvy, má Odběratel právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny Nábytku

4 Záruka a reklamace

4.1 Dodavatel poskytuje záruku na Nábytek v délce 24 měsíců, když tato záruční doba začíná běžet ode dne předání a převzetí Nábytku Odběratelem. V případě částečného předání a převzetí Nábytku pak začne záruční doba běžet vždy ode dne, kdy byla předmětná část Nábytku předána a převzata.

4.2 Na použitý Nábytek, zejména na vzorky vystavené na kuchyňských studiích Dodavatele a na Nábytek, jehož případné opotřebení již bylo zohledněno v ceně, poskytuje Dodavatel záruku v délce 12 měsíců.

4.3 V případě elektrospotřebičů, zařizovacích předmětů a doplňků, jež dodává Dodavatel, se záruční doba řídí ustanoveními v záručních listech jednotlivých elektrospotřebičů, zařizovacích předmětů a doplňků, případně zákonem.

4.4 Záruka není poskytována u Nábytku dodaného za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána.

4.5 Odběratel výslovně bere na vědomí, že záruka se nevztahuje na následující vady, které vznikly:

4.5.1 při nevhodném užívání Nábytku,

4.5.2 užíváním Nábytku v rozporu s účelem, pro který byl zhotoven,

4.5.3 na základě nedostatečné údržby,

4.5.4 běžným opotřebením,

4.5.5 neodbornou montáží Nábytku či jiným neodborným zásahem do Nábytku,

4.5.6 používáním Nábytku v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedenými v dokumentaci k Nábytku

4.5.7 důsledkem zásahu vyšší moci

4.5.8 záruka se nevztahuje na pracovní desku a zádovou desku

4.5.9 při nedodržování pravidelné údržby nábytku

4.6 Odběratel je povinen uplatnit záruku v záruční době uvedené v tomto článku, a to buď osobně v kuchyňském studiu Dodavatele, kde byla předmětná Smlouva uzavřena, či písemně doporučeným dopisem zaslaným na adresu sídla Dodavatele: Aleš Procházka, Za Humny 257, Drahelčice 252 19. Odběratel bere výslovně na zřetel, že v případě jiného postupu Odběratele, zejména zasláním písemného uplatnění záruky na jiné adresy než výše uvedené, nebude takové uplatnění záruky Odběrateli přiznáno.

4.7 Při uplatnění záruky je Odběratel povinen uvést číslo Smlouvy, popsat konkrétní vady Nábytku nebo jeho části a uvést požadovaný způsob vyřízení reklamace dle článku 4.8 tohoto Reklamačního řádu.

4.8 Odběratel je oprávněn požadovat následující způsoby vyřízení reklamace

4.8.1 Nábytku či jeho části jeho opravou, nebo

4.8.2 slevu z ceny Nábytku či jeho části.

4.9 Ukáže-li se vada jako neopravitelná, je Odběratel oprávněn požadovat výměnu vadného Nábytku či jeho části za Nábytek či jeho část bezvadnou.

4.10 Dodavatel vydá Odběrateli písemné potvrzení o tom, kdy Odběratel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

5 Vyřízení reklamací

5.1 Dodavatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ve lhůtě do 3 pracovních dnů.

Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

5.2 Dodavatel se zavazuje vyřídit reklamaci v souladu s volbou Odběratele standardně ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace. S ohledem na technologické postupy při výrobě nového Nábytku či jeho části pak Dodavatel s Odběratelem sjednali, že tato lhůta může být prodloužena až o dalších 30 kalendářních dnů.

5.3 Odběratel není oprávněn bez souhlasu Dodavatele měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možné vůbec nebo včas uskutečnit.

6 Odběratel jako podnikatel

6.1 V případě, že je Odběratel podnikatelem, neuplatní se ustanovení článku 3.6, článku 3.9 a článku 3.10, přičemž smluvní strany si pro případy uplatňování práv z vadného plnění sjednávají odchýlně od příslušných ustanoveních občanského zákoníku následující:

6.1.1 opravitelná vada či pravidelná vada se považuje vždy za nepodstatné porušení Smlouvy a odběratel jako podnikatel má právo na odstranění vady Nábytku či jeho části, a to podle volby Dodavatele,

6.1.2 při podstatném porušení smlouvy má odběratel jako podnikatel právo na odstranění vady Nábytku či jeho části, výměnu Nábytku či jeho části za bezvadný nebo na přiměřenou slevu z ceny díla, a to dle volby Dodavatele.

6.2 V případě, že je Odběratel podnikatelem, neuplatní se ustanovení článku IV. Záruka a reklamace a článku V. Vyřízení reklamace.

7 Závěrečná ustanovení

7.1 V případě sporu mezi ustanoveními Smlouvy a Reklamačního řádu, bude mít přednost úprava použitá ve Smlouvě.

7.2 V otázkách neupravených Reklamačním řádem se bude v daném případě postupovat dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

7.3 Reklamační řád je přístupný na internetových stránkách společnosti Aleš Procházka, www.prochazkanabytek.cz

7.4 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.9.2024.

Prodloužená záruka

1 Doživotní záruka:

Doživotní záruka je poskytována na systémy výklopů, závěsů, nebo výsuvů značky BLUM. Podmínky pro uplatnění záruky jsou stanoveny výrobcem těchto systémů (Firma Julius Blum GmbH). Aktuální podmínky naleznete na www.blum.com.

2 Prodloužená záruka 5 let na nábytek Procházka:

Tato záruka je poskytována v prodloužené délce pět (5) let ode dne převzetí kuchyňské linky zákazníkem.

Práva a povinnosti smluvních stran při zákonné záruční době, tj. po dobu 24 měsíců ode dne převzetí kuchyňské linky zákazníkem, se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, které upravují zákonnou záruční dobu. Práva a povinnosti smluvních stran při prodloužené záruční době, tj. v době od 25. do 60. měsíce ode dne převzetí kuchyňské linky zákazníkem, se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, které upravují zákonnou záruční dobu s následujícími výjimkami:

2.1 Při reklamaci v rámci prodloužené záruky je spotřebitel povinen předložit doklad o zakoupení výrobku, vystavený Aleš Procházka nebo smluvním prodejcem.

2.2 Nároky z prodloužené záruční doby je nutno uplatňovat u prodejce. V rámci prodloužené záruky na vybrané výrobky Aleš Procházka Nábytek bude oprávněná reklamáce řešena vždy pouze opravou, nebo výměnou komponenty. Spotřebitel nemá z důvodu vady výrobku právo na odstoupení od kupní smlouvy a to bez ohledu na počet vad, nebo počet předchozích oprav. V prodloužené záruce nemá odběratel nárok na úhradu nákladů spojených s reklamací.

2.3 Prodloužená záruční doba se nevztahuje na běžné opotřebení výrobku, nebo mechanické poškození, úmyslné poškození, nebo poškození z nedbalosti, poškození způsobené nedodržením pokynů v návodu na údržbu, škodu způsobenou abnormálními podmínkami prostředí, působením nevhodných klimatických podmínek (nadměrná teplota, vysoká vlhkost), poškozením vlivem živelných pohrom a vnějších vlivů, užíváním pro jiný účel než pro běžné použití v domácnosti, neodbornou montáží. S ohledem na působení vnějších vlivů (teplota, vlhkost, intenzita světla) může dojít k barevným odchylkám povrchů a stárnutí materiálů, tato vlastnost je vlastní pro každý materiál a není považována za závadnou.

2.4 Prodloužená záruční doba se dále nevztahuje na elektrospotřebiče, dřezy, baterie, elektrické komponenty, osvětlení a systémy výsuvů, vyjma výsuvů značek Blum a Hettich.

2.5 V případě reklamace zástupce prodejce Aleš Procházka výrobek prohlédne a rozhodne dle vlastního uvážení, zda se na daný případ vztahuje příslušná záruka. Aleš Procházka pak dle vlastního uvážení buď daný výrobek opraví, nebo jej nahradí stejným nebo srovnatelným výrobkem. Pokud příslušné zboží Aleš Procházka již nedodává, poskytne odpovídající náhradu a v takovém případě dle vlastního uvážení určí, co představuje takovou odpovídající náhradu. Nahrazené díly se stanou majetkem Aleše Procházky.

2.6 V případě výměny vadné komponenty nemá spotřebitel nárok na novou záruční dobu a záruka je mu v poskytnuta nejdéle na dobu, která zbývá z původní prodloužené záruční doby. V případě, že nahlášená závada na výrobku nebude uznána za oprávněnou, tedy pokud za vadu nebude Aleš Procházka odpovídat, může být po předchozí dohodě se spotřebitelem vada odstraněna za úplat.

Společnost Aleš Procházka si vyhrazuje právo na změnu podmínek prodloužené záruky s účinností od zveřejnění změny. Pro odstranění případných nejasností platí, že na výrobek se vztahují podmínky prodloužené záruky účinné v době registrace spotřebitele.

2.7 Prodloužená záruka nepokrývá náklady na výjezd servisního technika za účelem posouzení vady.