

REKLAMAČNÍ ŘÁD

HAK velkoobchod s. r.o., se sídlem Holandská 467, 533 01 Pardubice 21, IČ 27491226, zapsaná v obch.rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, odd. C, vložka č. 22142

1. Povinnosti kupujícího při převzetí zboží

Kupující je povinen provést vizuální kontrolu dodaného zboží před provedením vykládky (před složením nákladu) a před jeho převzetím. Pověřená osoba zboží zkontroluje a přesvědčí se, zda jakost, provedení a množství odpovídají kupní smlouvě, resp. objednavce a údajům uvedeným na přepravním, resp. dodacím listu. Dodání jiného (chybného) výrobku, množstevní vady a zjevné (viditelné) vady musí být zdokumentováno pořízením dostatečné fotodokumentace ještě před složením zboží z vozidla.

Kupující, resp. osoba provádějící kontrolu při převzetí, je povinna poznamenat tyto vady na přepravním listě dopravce. Zjištěné vady musí být následně reklamovány u prodávajícího zasláním reklamačního formuláře.

Kupující je povinen provést obornou prohlídku zboží bezodkladně po převzetí, tj. nejpozději do 2 (dvou) pracovních dnů po převzetí zboží; při pozdější reklamaci množstevních nebo zjevných vad nemá kupující práva z vadného plnění.

Shora uvedený postup je nutno dodržet i v případě vratných palet.

Kupující je povinen seznámit se řádně s návody, montážními postupy, pokyny a doporučeními výrobce.

2. Pozdější zjištění vad

Zjistí-li kupující skryté vady dodaného zboží později, například v průběhu skladování nebo v průběhu provádění stavby, je povinen bezodkladně kontaktovat prodávajícího (ještě před zpracováním reklamačního formuláře) a počínat si tak, aby nedošlo k vícenákladům.

Kupující zejména nesmí připustit, aby bylo vadné zboží použito k provádění stavby. Zboží bude uloženo tak, aby byla možnost posoudit oprávněnost reklamace, případně aby byla možnost vrácení zboží prodávajícímu za účelem výměny, nebo vrácení při odstoupení od smlouvy, případně odstranění vad. Rovněž tak nesmí kupující připustit, aby v důsledku použití vadného zboží vznikly další škody a vícenáklady (například znehodnocení jiného zboží, vynaložení materiálu, náklady na demontáž). Kupující je povinen postupovat tak, aby předcházel vzniku škod a vícenákladů (to platí i pro organizaci prací jeho zaměstnanců a dodavatelů).

3. Záruční doba

Není-li písemně sjednáno jinak, činí záruční doba na zboží 24 (dvacet čtyři) měsíců ode dne odevzdání věci kupujícímu, resp. od dojití věci do místa určení při použití dopravce. U zboží, u kterého výrobce nebo dovozce poskytuje záruku jiného trvání, tj. kratší nebo delší než 24 (dvacet čtyři měsíců), platí vždy záruční doba stanovená výrobcem nebo dovozcem zboží.

4. Reklamace

Práva z vadného plnění, resp. práva ze záruky (dále jen reklamace) se uplatňují v sídle prodávajícího. Reklamaci je kupující povinen provést písemně pomocí formuláře, který je k dispozici na webových stránkách www.hakvelkoobchod.cz. V reklamaci musí být zejména vedeno:

- a) označení, že se jedná o reklamaci
- b) číslo objednávky a datum objednávky, event. název akce
- c) číslo dodacího listu a datum převzetí zboží
- d) označení reklamovaného zboží (název, číslo)
- e) uvedení druhu vady a podrobné sdělení, v čem vada spočívá nebo jak se projevuje:
 - a. dodání jiného zboží:
 - b. množstevní vady:
 - c. vady jakosti:
 - d. vady provedení:

- f) požadovaný způsob vyřízení reklamace, tj. uplatnění nároků z vad dle povahy vady
 - a. dodání jiného zboží bez vad (výměna)
 - b. dodání chybějícího zboží
 - c. odstranění vady opravou
 - d. přiměřená sleva z kupní ceny, v případě, že kupujícím je spotřebitel
 - e. odstoupení od kupní smlouvy, v případě, že kupujícím je spotřebitel
- g) datum a jméno osoby oprávněné jednat za kupujícího ve věci reklamace, podpis

K reklamaci je nutno připojit doklady osvědčující její opodstatněnost, fotodokumentaci vad, event. protokol sepsaný za účasti zástupce prodávajícího.

Prodávající rozhodne o oprávněnosti reklamace do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení reklamace, ledaže je k odbornému posouzení vady potřebná delší doba.

Vyluky z odpovědnosti za vady

Kupující nemá práva z odpovědnosti za vady ani ze záruky v případech stanovených zákonem. Kupující nemá práva z odpovědnosti za vady ani ze záruky v případě:

- a) vad, které musel s vynaložením odborné pozornosti poznat již při uzavření kupní smlouvy anebo o nichž kupující s vynaložením odborné péče věděl nebo musel vědět před převzetím věci,
- b) poškození vzniklá jednáním kupujícího nebo třetí osoby, například vady, resp. poškození vzniklé na zboží přepravou, balením, případně manipulací při vykládce,
- c) vady, resp. poškození vzniklé při manipulaci a skladování u kupujícího, zejména při nevhodném skladování (například armatury a výrobky, které mají kovové šroubení, musí být skladovány v originálním obalu a v uzavřených halách),
- d) vady a poškození způsobené nevhodným ošetřením, neodbornou manipulací nebo instalací, nebo montáží, nakládáním nebo užíváním v rozporu s návody, pokyny a doporučeními výrobce nebo v rozporu s požadavky odborného zacházení; kupující je povinen seznámit se řádně s návody, montážními postupy, pokyny a doporučeními výrobce.
- e) běžné opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- f) vady a poškození způsobené zásahem třetí osoby,
- g) vady způsobené zásahem vyšší mocí.

5. Vrácení zboží

Pro vrácení zboží v případě oprávněné reklamace a rovněž tak pro dohodnuté vrácení dle obchodních podmínek společnosti HAK velkoobchod s.r.o. (tj. mimo reklamační řízení) platí následující pravidla:

- Vrácení zboží, které je běžně prodejné ze skladu prodávajícího, je možné pouze za podmínek stanovených obchodními podmínkami jednotlivých dodavatelů/výrobců.
- V ostatních případech se při vrácení postupuje způsobem dojednaným mezi prodávajícím a kupujícím.
- Prodávajícímu není možné vracet s ohledem na zvláštní povahu věci:
 - a) zboží vyrobené na zakázku a atypické zboží
 - b) kameninové výrobky – nelze vracet z důvodu možných skrytých poškození
 - c) armatury nebo výrobky, které mají kovové šroubení – nelze vracet z důvodu jejich rychlé oxidace
 - d) hydranty – nelze vracet z důvodu možných skrytých poškození
- Vrácené výrobky musí být nepoužité, čisté a zabalené v původním/originálním balení od dodavatele/, vhodné pro další prodej.

6. Práva spotřebitele (netýká se podnikatelských subjektů)

Je-li kupujícím spotřebitel, použijí se na vyřizování reklamace ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., obč. zák. o prodeji zboží v obchodě a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Prodávající odpovídá za vady zboží v rozsahu stanoveném právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Při reklamaci zboží je prodávající povinen vystavit reklamační protokol podle § 19 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. V reklamačním protokolu se uvede:

- a. identifikace prodávajícího
- b. identifikace kupujícího-spotřebitele

- c. smlouva, ze které vyplývá nárok na reklamaci ("kupní smlouva ze dne ...")
- d. datum uplatnění reklamace spotřebitelem
- e. obsah reklamace (popis konkrétní závady)
- f. jaký způsob vyřízení reklamace kupující-spotřebitel vyžaduje (nárok spotřebitele).

Po vyřízení reklamace doplní prodávající na reklamační protokol datum a způsob vyřízení reklamace, event. vyplní tyto údaje servis provádějící opravu. Reklamační protokol se v písemné podobě předá spotřebiteli.

Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do lhůty k rozhodnutí o reklamaci se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na lhůtě delší.

Informace o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů podle zákona č. 632/1992 Sb., o ochraně spotřebitele: V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace je spotřebitel oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 nebo na inspektoráty ČOI. Další informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR) jsou dispozici na <http://adr.coi.cz/cs>.

Informaci o platformě EU pro řešení sporů online: Spotřebitel má právo využít platformu EU pro řešení spotřebitelských sporů na: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=CS>

7. Ostatní ujednání

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.10.2019. Tento reklamační řád v plném rozsahu ruší a nahrazuje reklamační řád dříve vydaný.

V Pardubicích dne 1.10.2019

HAK velkoobchod s.r.o.