REKLAMAČNÍ ŘÁD

PRO SPOTŘEBITELE

Společnost SEPOS, spol. s r.o., Rantířovská 583/100, Jihlava 586 01, IČ: 15528855, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, v oddílu C, vložka č. 732 (dále též „**Dodavatel**“) vydává tento reklamační řád a podmínky odstoupení od smlouvy (dále též „**Reklamační řád**“), který stanovuje práva z vadného plnění (vč. záruky za jakost), podmínky jejich uplatnění, podmínky odstoupení od smlouvy, jakož i další související otázky, pokud je v dané smlouvě o dílo, kupní smlouvě, cenové nabídce/objednávce, či ve všeobecných obchodních podmínkách Dodavatele (dále též „**Smlouva**“) na tento Reklamační řád odkazováno a pokud druhá smluvní strana nevystupuje v postavení podnikatele ve smyslu ust. § 420 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, v platném znění (dále též „Občanský zákoník“), (zejména pokud nevykonává na vlastní účet výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku), ale naopak vystupuje zejména (nikoliv výlučně) v postavení spotřebitele dle ust. § 419 Občanského zákoníku (tj. jde o fyzickou osobu jednající mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání).
Odběratelem (dále též „**Odběratel**“) se pro účely Reklamačního řádu rozumí kupující nebo objednatel specifikovaný ve Smlouvě, který není podnikatelem.
Předmětem plnění (dále též „**Předmět plnění**“) se rozumí pro účely Reklamačního řádu zboží, popř. i služby (vč. montáže) dle Smlouvy.

I.
Jakost při převzetí.

1. Dodavatel odpovídá Odběrateli, že Předmět plnění při převzetí nemá vady. Zejména Dodavatel odpovídá Odběrateli, že v době, kdy Odběratel Předmět plnění převzal,
   a) má Předmět plnění vlastnosti, které si Dodavatel a Odběratel ujednali ve Smlouvě, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Odběratel nebo výrobce popsal nebo které Odběratel očekával s ohledem na povahu Předmětu plnění a na základě reklamy jimi prováděné,
   b) se věc hodí k účelu, který pro její použití Dodavatel uvádí nebo ke kterému se Předmět plnění tohoto druhu obvykle používá,
   c) Předmět plnění odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
   d) je Předmět plnění v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
   e) Předmět plnění vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že Předmět plnění byl vadný již při převzetí.
3. Odběratel je povinen Předmět plnění při převzetí prohlédnout s vynaložením náležité péče Zjištěné vady Předmětu plnění (a to i mimo rámec povinné prohlídky dle předchozí věty), je Odběratel povinen uplatnit Dodavateli bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Pokud Odběratel zjistí jakýkoliv rozdíl mezi Smlouvou a skutečně dodaným Předmětem plnění (v druhu nebo množství) nebo neobdržel se zbožím správně vyplněný dodací list/předávací protokol, je povinen ihned podat (nejpozději do 24 hodin) písemně zprávu adresovanou obchodníkovi, který vyhotovil fakturu.

II.
Práva z vadného plnění při převzetí.

1. Odběratel je oprávněn uplatnit právo z vady, které se vyskytnou u Předmětu plnění, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. V případě, že věc dodávaná v rámci Předmětu plnění je použitá, lze tuto dobu Smlouvou zkrátit až na polovinu.

2. Ustanovení čl. I odst. 1 se nepoužije (tj. nejedná se o vadné plnění):
   a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
   b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
   c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo
   d) vyplývá-li to z povahy Předmětu plnění.
3. V případě, že Dodavatel poskytne záruku za jakost, užijí se ustanovení § 2113 a násl. Občanského zákoníku.
4. Má-li Předmět plnění vady, tj. nemá-li vlastnosti stanovené v čl. I odst. 1, může Odběratel požadovat:
   a) **dodání nové věci**, příp. její součásti (pokud se vada týká jen součásti), v případě, že:
      - je to přiměřené (úměrné) povaze vady, nebo
      - věc (příp. její součást) trpí odstranitelnou vadou a nelze ji užívat pro opakovaný výskyt vad po opravě nebo pro větší výskyt vad

      a nejedná se o věc prodávanou za nižší cenu nebo věc použitou.
   b) **opravu věci**, pokud by bylo dodání nové věci neúměrné povaze vady (zejména pokud lze vadu odstranit bez zbytečného odkladu)
   c) **odstoupit od Smlouvy** pokud:
      - není možné dodat novou věc, případně její součást, dle písmena a) druhá odrážka tohoto bodu, nebo
      - věc (příp. její součást) trpí odstranitelnou vadou a nelze ji užívat pro opakovaný výskyt vad po opravě nebo pro větší výskyt vad
   d) **přiměřenou slevu** pokud:
      - neodstoupí od Smlouvy nebo neuplatní právo na odstoupení od Smlouvy nebo právo na dodání nové věci (příp. její součásti) nebo opravu věci (příp. její součásti)
      - mu Dodavatel nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit
      - Dodavatel nevyřeší reklamaci v přiměřené době,
      - by vyřešení reklamace Dodavatelem působilo Odběrateli značné obtíže, nebo
      - se jedná o věc prodávanou za nižší cenu nebo věc použitou.
5. Právo z vadného plnění (vč. záruky za jakost) Odběrateli nenáleží, pokud Odběratel před převzetím Předmětu plnění věděl, že tento má vadu, anebo pokud Odběratel vadu sám způsobil, a to zejména (nikoliv výlučně) tím, že nedodržel podmínky, postupy a závazná doporučení dle plánu zajištění jakosti Dodavatele, a že došlo u dveří a zárubní k jakékoliv jejich fyzické úpravě (nepřípustná je i výměna závěsu nebo zámku, a to především u dveří s protipožární úpravou) nebo poškození. Práva z vadného plnění (vč. záruky za jakost) tak Odběrateli nenáleží zejména v následujících případech:
   - vznikla-li závada neodbornou instalací, zacházením, obsluhou či údržbou zboží
   - zboží bylo poškozeno živelnou pohromou
   - zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci
   - používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci

III.
Uplatnění práv z vadného plnění (reklamace).

1. Práva z vadného plnění se uplatňují u prodejny Odběratele, kde byl Předmět plnění objednán; v případě uzavření Smlouvy přes internetový obchod Dodavatele je tímto místem internetový obchod Dodavatele (*eshop@sepos.cz*). (Mimo to může spotřebitel uplatnit práva z vadného plnění v kterékoli provozovně (případně i sídle nebo místě podnikání) v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb.
2. Uplatní-li Odběratel právo z vadného plnění, potvrdí mu Dodavatel v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání. Práva z vadného plnění musí být uplatněna písemně a Odběratel je povinen mj.:
   - vadu co nejpřesněji specifikovat
   - doložit, že mu reklamovaný předmět plnění dodával Dodavatel na základě Smlouvy (např. dodanou fakturou, dodacím listem, popř. prodejkou).

3. Odběratel je povinen na vlastní riziko reklamovaný Předmět plnění, příp. jeho část, doručit na adresu prodejny Dodavatele, pokud to jeho povaha připouští. Předmět plnění musí být v úplném stavu, zabalen tak, aby nedošlo k jeho poškození. Dodavatel po vyřízení reklamace vyzve Odběratele k odběru Předmětu plnění, příp. jeho části, případně jej zašle na své náklady a riziko Odběrateli.
4. V případě, že Odběratel Předmět plnění, příp. jeho část, ve lhůtě 7 dnů po výzvě neodebere nebo zaslaný Předmět plnění nepřevezme, je Dodavatel oprávněn za uskladnění Předmětu plnění, příp. jeho části, účtovat skladné ve výši dle čl. IV. „Plánu zajištění jakosti“ Dodavatele (přístupného též v prodejnách středisek SEPOS spol. s r.o., a na internetových stránkách www.sepos.cz).

IV.
Předmět plnění s montáží.

1. V případě, že je součástí Předmětu plnění i montáž, použijí se na práva Odběratele z vadného plnění ustanovení Reklamačního řádu obdobně, a to s výjimkou dále v tomto článku uvedených ustanovení.
2. Předmět plnění má vadu, neodpovídá-li Smlouvě.
3. Odběratel není oprávněn požadovat provedení náhradního Předmětu plnění, pokud Předmět plnění nelze s ohledem na jeho povahu vrátit nebo předat Dodavateli.
4. Záruční doba vyplývající ze záruky na jakost (byla-li Dodavatelem poskytnuta) počíná běžet předáním Předmětu plnění.
5. Odběratel je povinen vytknout skryté vady Předmětu plnění bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 5 let; tím nejsou dotčena jeho případná práva plynoucí ze záruky za jakost.

V.
Posuzování vad.

Předmět plnění nemá vadu a je v souladu se Smlouvou pokud vykazuje nedostatky vzhledu, odstínu, kvality laku, provedení, rámování, zasklení, sesazení dýhy apod. dveří a zárubní, které nejsou viditelné kolmým pohledem ze vzdálenosti 1,5 m za denního osvětlení. Vady konstrukce se posuzují dle normy ČSN 746401. U dýhovaných dveří je použito výhradně přírodních materiálů (ČSN 492320), proto je povolena barevná odlišnost i kombinovaná skladba sesazenky. Tyto rozdíly nejsou vadou zboží, ale důkazem pravosti. U kování se případná záruka za jakost vztahuje na funkčnost kování a skryté vady povrchu.

VI.
Poučení pro spotřebitele o možnosti odstoupení od Smlouvy, byla-li uzavřena distančně nebo mimo obchodní prostory Dodavatele.

1. Ustanovení tohoto článku se použijí výhradně na Odběratele v postavení spotřebitele (ve smyslu § 419 Občanského zákoníku).
2. Odběratel je oprávněn od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů pouze pokud:
   a) byl při uzavření Smlouvy použit výhradně prostředek, který umožňuje uzavřít Smlouvu bez současné fyzické přítomnosti stran (např. e-mail, telefon, fax, internetový obchod), nebo
   b) byla Smlouva uzavřena mimo prostor obvyklý k podnikání Dodavatele (např. veletrh, podomní prodej)
3. Odběratel není oprávněn odstoupit od Smlouvy v případech dle ust. § 1837 Občanského zákoníku, zejména (nikoliv výlučně):
   a) od smlouvy o poskytování služeb, jestliže byly splněny s předchozím výslovným souhlasem Odběratele před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy
   b) bylo-li dodávané zboží upraveno podle přání Odběratele nebo pro jeho osobu,
4. Odběratel má právo od závazku založeného Smlouvou odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy:
   a) odběratel nebo jím pověřená osoba (jiná než dopravce) převezme zboží (v případě kupní smlouvy),

b) odběratel nebo jím pověřená osoba (jiná než dopravce) převezme poslední dodávku zboží (v případě Smlouvy týkající se různého zboží objednaného Odběratelem v rámci jedné objednávky a dodaného zvlášť),
c) odběratel nebo jím pověřená osoba (jiná než dopravce) převezme poslední položku nebo část zboží (v případě Smlouvy týkající se dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí), nebo
d) došlo k uzavření Smlouvy (v ostatních případech)

5. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy musí Odběratel o svém rozhodnutí odstoupit od Smlouvy informovat prodejní místo, kde byl Předmět plnění objednán, formou jednoznačného prohlášení (např. dopisu zaslaného prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, faxu nebo e-mailu). Odběratel může použít vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, který je dostupný na internetových stránkách *www.sepos.cz/informace*; není to však jeho povinností.
6. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od Smlouvy, postačuje odeslat sdělení o uplatnění práva odstoupit od Smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.
7. Pokud Odběratel odstoupí od Smlouvy, vrátí Dodavatel Odběrateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy byl Dodavatel informován o rozhodnutí Odběratele odstoupit od Smlouvy, všechny platby, které od Odběratele obdržel, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Odběratelem zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání Dodavatelem nabízený). Pro vrácení plateb použije Dodavatel stejný platební prostředek, který Odběratel použil pro provedení počáteční transakce, pokud Odběratel výslovně neurčí jinak. V žádném případě Odběrateli tím nevzniknou další náklady.
8. S vrácením platby může Dodavatel počkat do té doby, než vrácené zboží obdrží nebo než Odběratel prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.
9. Odběratel je povinen zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy Odběratel Dodavateli oznámí, že odstupuje od Smlouvy, zaslat zpět nebo je předat na adrese prodejny Dodavatele, kde zboží objednal. Lhůta se považuje za dodrženou, pokud Odběratel odešle zboží Dodavateli před uplynutím 14 dnů.
10. Odběratel ponese přímé náklady spojené s navrácením zboží. Odběratel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti. Nárok dle předchozí věty je Dodavatel oprávněn jednostranně započíst proti nároku Odběratele na vrácení kupní ceny.
11. Pokud Odběratel požádal, aby poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od Smlouvy, zaplatí Dodavateli částku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb do doby, kdy Odběratel informoval o odstoupení od Smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanoveným ve Smlouvě.

VII. Závěrečná ustanovení.

1. V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a ustanoveními Reklamačního řádu se užije úprava Smlouvy.
2. V otázkách neupravených Reklamačním řádem se postupuje dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku.
3. Dodavatel je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
4. Reklamační řád je přístupný v prodejnách středisek SEPOS, spol. s r.o., a na internetových stránkách *www.sepos.cz*.
5. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 25.03.2014.