

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro prodej zboží v maloobchodech prodávajícího

Ferona, a.s.

IČ: 264 40 181

zapsaná v obchodním rejstříku MěS v Praze pod sp. zn. B.7143

se sídlem Havlíčkova 1043/11, 111 82 Praha 1

I - ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád upravuje práva kupujícího z vadného plnění, podmínky a způsob jejich uplatnění (dále jen "reklamací") a odpovědnost prodávajícího z vadného plnění vyplývající.
2. Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, řídí se její uplatnění rovněž tímto reklamačním řádem, pokud záruční list nebo smlouva nestanoví něco jiného.
3. Kupující není oprávněn uplatňovat práva z vadného plnění a prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:
 - je-li věc vadná v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
 - jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
 - vada vznikla na věci opotřebením, způsobeným obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci,
 - vadu způsobil kupující nesprávným užíváním, skladováním, údržbou, či jiným zásahem,
 - vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího,
 - jedná-li se o vadu, kterou musel kupující s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu listivě.

II - ODPOVĚDNOST PRODAVÁJÍCÍHO ZA VADY

1. V případě, že zboží trpí vadami, může kupující uplatnit u prodávajícího svá práva z vadného plnění („reklamací“). Prodávající odpovídá za vady na zboží, vzniklé v době 24 měsíců od jeho převzetí kupujícím.
2. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy tehdy, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
3. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující možnost jako způsob vyřízení reklamací zvolit dodání nového zboží, opravu, přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy.
4. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

III - PODMÍNKY UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Kupující má právo uplatnit reklamací u prodávajícího, v kterémkoliv jeho provozovně označené jako maloobchod. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamacie po celou provozní dobu.
2. Kupující je povinen s předáním reklamovaného zboží prodávajícímu prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamací a to buď předložením prodejního dokladu, záručního listu popř. jiným věrohodným způsobem.
3. Pokud není možné dopravit reklamované zboží prodejci běžným způsobem či se jedná o zboží, které je smontované či je součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

IV - LHŮTY V REKLAMACI

1. Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží.
2. Kupující je povinen uplatnit svá práva z vadného plnění bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že zboží je vadné. Prodávající neodpovídá za škodu způsobenou užíváním vadné věci, pokud o vadě kupující ví.
3. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou nemůže kupující zboží užívat.
4. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží za nové, neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

V - VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout bez zbytečného odkladu, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamacie, charakteristiku vady, požadovaný způsob vyřízení reklamacie a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.
3. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.
4. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamacie, vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

5. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamáce nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si skladné ve výši 20,- Kč/den příp. zboží prodat na náklady kupujícího, kterého o tom předem vyrozumí a poskytne mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

VI – NÁKLADY REKLAMACE

1. Je-li reklamáce uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

VII – ŘEŠENÍ SPORŮ

1. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
2. Kupující, který je spotřebitelem má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou s prodávajícím. V takovém případě je spotřebitel oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu k příslušnému subjektu, kterým je např. Česká obchodní inspekce (www.adr.coi.cz).
3. Kupující je rovněž oprávněn obrátit se se svým nárokem na příslušný soud.

VIII – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2017, ruší platnost předchozích reklamačních řádů a je k dispozici ve všech maloprodejnách prodávajícího, v jeho sídle a na internetové adrese www.ferona.cz v sekci Maloprodejny.
3. Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto reklamačním řádem dotčena.

V Praze dne 1.1.2017

Ing. František Kopřiva
předseda představenstva