

Reklamační řád

Reklamační řád pro spotřebitele

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád byl zpracován v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. a Zákona o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb. v platném znění (dále jen "Zákon") a popisuje postup, jakým přistupovat při reklamaci zboží pořízeného spotřebitelem od prodávajícího.

Prodávajícím je společnost Zahradní centrum „Strakovo“ s.r.o., se sídlem Zahradní 459, 593 01 Bystřice nad Pernštejnem, IČ : 29291097, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddílu C, vložce 71550 (dále jen "Prodávající") a tento reklamační řád je nedílnou součástí jeho obchodních podmínek.

Kupujícím je spotřebitel tj. člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá kupní smlouvu s prodávajícím na koupi zboží, které může být předmětem reklamace.

Kupující je povinen se seznámit s reklamačním řádem a Obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Zároveň bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace. V opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto reklamačním řádem.

2. Jakost při převzetí zboží

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

- a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

3. Záruka za jakost :

Záruční doba na dodané rostliny se řídí ust. § 21 zák.č. 219/2003 Sb. a je při koupi rozmnožovacího materiálu jednoletých druhů, s výjimkou sazenic zeleniny 1 rok, pokud nebude sjednána delší. U víceletých druhů končí záruční doba 1 rok po dosažení vývojového stupně potřebného k určení pravosti odrůdy. U sazenic zeleniny a květin je záruční doba 3 týdny. Prodávající poskytuje na všechny víceleté rostliny, keře, stromky, růže a živé ploty,

kteřé potřebují několik let, než dosáhnou plného vzrůstu záruku v délce trvání 5 let a na semena, cibulky, hlízy, rostliny v květináčích a jednoleté rostliny záruku v délce 1 roku. Tato záruka běží ode dne nákupu do konce první doby květu daného produktu.

Záruka se nevztahuje na: škody na zboží vzniklé úmyslně či z nedbalosti, škody vzniklé v důsledku nesprávného použití nebo nedostatečné údržby, na běžné opotřebení a užité zboží, škody vzniklé v důsledku nedodržení pokynů k užívání zboží

4. Kontrola zboží při převzetí a práva z vadného plnění :

Kupující si zboží (věc) podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží (věci) a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství.

Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí. Je-li na prodávané věci, nebo jejím obalu, v návodu připojeném k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc užít, použijí se ustanovení občanského zákoníku o záruce za jakost.

Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Toto potvrzení lze nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

Nemá-li zboží vlastnosti (viz ustanovení o jakosti při převzetí zboží) může kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží (věci), může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží (věc) bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

Kupujícímu práva z vadného plnění nenáleží :

- a) u zboží prodávánoho za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) na opotřebení zboží (věci) způsobené jejím obvyklým užíváním,

- c) u použitého zboží(věci) na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo
- d) vyplývá-li to z povahy zboží (věci).

Záruční doba běží od odevzdání zboží kupujícím. Bylo-li zboží podle smlouvy odesláno, běží od dojití zboží do místa určení.

Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadný předmět užívat.

V případě oprávněné reklamace (odstranitelné vady) náleží kupujícím i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

5. Uplatnění reklamace a její vyřízení:

Vadu krytou zárukou musí kupující vytknout prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost předmět plnění prohlédnout a vadu zjistit, nejpozději však v reklamační lhůtě určené délkou záruční doby.

Jakmile kupující zjistí vadu, oznámí to bez zbytečného odkladu prodávajícímu a předmět plnění prodávajícímu předá, nebo jej podle jeho pokynů uschová nebo s ním jinak vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána. Jedná-li se o předmět podléhající rychlé zkázce, může jej kupující po upozornění prodávajícího bez prodlení prodat.

Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadné zboží užívat.

Reklamací lze uplatnit u určené osoby prodávající t.j. odesláním na adresu **Zahradní centrum „Strakovo“ s.r.o., Zahradní 459, 593 01 Bystřice nad Pernštejnem**. Za den přijetí reklamace se považuje den obdržení zboží prodávající (nebo prodávající určenou osobou).

Prodávající nebo jím pověřená osoba rozhodne o reklamaci bez zbytečného odkladu, ve složitých případech do pěti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Za situace, kdy je potřeba zboží zaslat prodávajícímu, si kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.

6. Ostatní ustanovení :

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

7. Závěrečná ustanovení:

1. Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 1. 2018. Prodávající si vyhrazuje právo jeho změny.