

Reklamační řád pro prodej zboží prostřednictvím internetového obchodu

Prodávajícím a provozovatelem internetového obchodu je:

NSB s.r.o.

IČ: 273 21 975

DIČ: CZ27321975

Sídlo:

Přemyslova 844

413 01 Roudnice nad Labem

Provozovna:

Švermova 1373

413 01 Roudnice nad Labem

Článek I.

Úvodní ustanovení

(1) Tento reklamační řád NSB s.r.o., se sídlem Přemyslova 844, 413 01 Roudnice nad Labem, IČ: 273 21 975 (dále jen „prodávající“, nebo také „NSB“) vymezuje a upřesňuje vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a jiné fyzické či právnické osoby (dále jen „kupující“) při uzavírání kupních smluv mezi smluvními stranami prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Tento reklamační řád platí výhradně pouze pro internetový obchod NSB. Na tento reklamační řád je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s ním seznámit.

(2) Tento reklamační řád upravuje rozdílně na straně jedné práva a povinnosti pro kupující, kteří vystupují ve vztazích s prodávajícím jako spotřebitelé, “), kdy pojem spotřebitel je vymezen v § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) či pro kupující, kteří jsou podnikateli a koupě zboží se netýká jejich podnikatelské činnosti (společně dále jen „kupující nepodnikatel“) a na straně druhé práva a povinnosti pro kupující, kteří vystupují ve vztazích s prodávajícím jako podnikatelé a koupě zboží se týká jejich podnikatelské činnosti (společně dále jen „kupující podnikatel“)

(3) Rozdílná práva a povinnosti kupujících jsou upravena a odlišena níže jako práva a povinnosti „kupujícího nepodnikatele“ a práva a povinnosti „kupujícího podnikatele“. Pokud tyto podmínky reklamačního řádu upravují některá práva společně a shodně pro kupujícího nepodnikatele i kupujícího podnikatele jsou kupující podnikatel i kupující nepodnikatel shodně označováni jako „kupující“.

(4) Při řešení reklamace kupujícího nepodnikatele, který není současně spotřebitelem, se postupuje, není-li tímto reklamačním řádem stanoveno jinak, příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a souvisejícími právními předpisy.

(5) Při řešení reklamace kupujícího nepodnikatele, který je současně spotřebitelem, se postupuje, není-li tímto reklamačním řádem stanoveno jinak, příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění a souvisejícími právními předpisy.

(6) Při řešení reklamace kupujícího podnikatele se postupuje, není-li tímto reklamačním řádem stanoveno jinak, příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a souvisejícími právními předpisy.

(7) Převzetím zboží u kupujícího podnikatele se rozumí okamžik předání zboží prvnímu přepravci. Převzetím zboží u kupujícího nepodnikatele se rozumí okamžik převzetí zboží od přepravce.

(8) Záruka se vztahuje na zboží, jež bylo zakoupeno u prodávajícího a jehož reklamace byla uplatněna v záruční době. Jako doklad o záruce vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží daňový doklad – fakturu (dále jen „záruční list“) se zákonem uvedenými potřebnými údaji pro uplatnění záruky (název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo, apod.).

Článek II.

Jakost při převzetí

(1) Kupující nepodnikatel:

Kupujícímu nepodnikateli je doporučeno prohlédnout zboží bezprostředně po převzetí zboží od dopravce. Pokud kupující spotřebitel zjistí poškození zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním listem a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), doporučuje se mu bezprostředně (nejlépe do 24 hodin) tuto skutečnost oznámit prokazatelným způsobem prodávajícímu.

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména § 2158a násl. občanského zákoníku).

Prodávající odpovídá kupujícímu nepodnikateli za to, že prodávané zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu nepodnikateli, že v době, kdy kupující zboží převzal, má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující nepodnikatel očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné, prodávané zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá, prodávané zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy, prodávané zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a vyhovuje požadavkům právních předpisů.

(2) Kupující podnikatel:

Kupující podnikatel je povinen prohlédnout zboží co nejdříve po převzetí zboží, nejpozději však do 24 hodin od jeho převzetí s výjimkou případů, kdy zboží bylo předvedeno na prodejně. Pokud kupující podnikatel zjistí poškození zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním listem a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), je povinen ihned (nejpozději do 24 hodin) prokazatelným způsobem tuto skutečnost oznámit prodávajícímu. Pokud tak neučiní, nebude na jeho pozdější reklamaci brán zřetel. Kupující podnikatel nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření kupní smlouvy.

Článek III.

Podmínky záruky

(1) Délka záruky je uvedena na záručním listu. Není-li vyznačena u položky zboží záruční doba v jiné délce, poskytuje prodávající na zboží záruku 24 měsíců.

(2) Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží. Bylo-li zboží odesláno, běží záruční doba od dojití zboží do místa určení

(3) Záruční doba se prodlužuje pouze o dobu od převzetí zboží do záruční opravy až do okamžiku, kdy byl kupující povinen si zboží převzít.

(4) V případě výměny zboží počíná běžet nová záruční doba okamžikem převzetí nového zboží kupujícím.

(5) Záruku nelze uplatnit zcela nebo zčásti v následujících případech:

-- vypršením záruční lhůty;

-- mechanického poškození, neodborného zacházení, zanedbání běžné péče;

-- používání zboží v podmínkách, které neodpovídají prostředí, pro které je zboží určeno;

-- zboží bylo poškozeno v důsledku vnější události;

-- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami, za kterých je zboží obvykle užíváno.

Článek IV.

Postup při uplatnění a vyřizování reklamace

Kupující nepodnikatel:

(1) O případných vadách zjištěných během záruční lhůty je kupující nepodnikatel povinen informovat prodávajícího buď písemně na adresu Švermova 1373, 413 01 Roudnice nad Labem nebo elektronicky na e-mailové adrese eshop@nastroje-stroje.cz

(2) Oznámení o vadách musí obsahovat:

- jméno kupujícího,
- poštovní adresu kupujícího,
- kontaktní telefon,
- e-mailovou adresu,
- popis závady či důvod reklamace.

(3) Kupující nepodnikatel doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu provozovny prodávajícího:

NSB s.r.o.

Švermova 1373

413 01 Roudnice nad Labem

(dále jen „provozovna“)

(4) Prodávající doporučuje zboží k reklamaci dodat včetně příruček, dokladů a ostatního příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se zbožím doporučuje prodávající předložit záruční list k urychlení reklamačního řízení.

(5) Pracovník odpovědný za vyřízení reklamačního řízení (dále jen „odpovědný pracovník“) posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamace, pokud je to možné, ihned. O uplatnění reklamace sepíše odpovědný pracovník s kupujícím nepodnikatelem reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (zamítnutá reklamace).

(6) V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí odpovědný pracovník, že reklamace není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu nepodnikateli bez zbytečného odkladu, vždy však nejpozději do 5 dnů od uplatnění reklamace kupujícím nepodnikatelem.

(7) V případě, že prodávané zboží nemá při převzetí kupujícím nepodnikatelem vlastnosti dle čl. II., odst. 1 tohoto reklamačního řádu, může kupující nepodnikatel požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující nepodnikatel 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 nepodnikatel právo na bezplatné odstranění vady.

(8) Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující nepodnikatel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě, má kupující nepodnikatel i právo od smlouvy odstoupit. Opakovaným výskytem vady po opravě je myšleno 3. oprávněná a uznaná reklamáce stejného druhu a větším počtem vyskytujících se vad je myšlena oprávněná a uznaná reklamáce 3 podstatných vad na zboží zároveň.

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

(10) Právo z vadného plnění kupujícímu nepodnikateli nenáleží, pokud kupující nepodnikatel před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, nebo pokud vadu sám způsobil.

(11) Reklamáce, včetně odstranění vady, musí být vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamáce kupujícím nepodnikatelem, pokud nebude sjednána lhůta delší.

(12) Po vyřízení reklamáce dostane kupující nepodnikatel jedno vyhotovení reklamačního protokolu, ve kterém bude uvedeno, jakým způsobem byla reklamáce vyřízena. Reklamační protokol zašle prodávající kupujícímu nepodnikateli na adresu elektronické pošty uvedené v oznámení o vadách.

Článek V.

Postup při uplatnění a vyřizování reklamáce

Kupující podnikatel:

(1) O případných vadách zjištěných během záruční lhůty je kupující podnikatel povinen prokazatelným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 dnů od zjištění vady, informovat prodávajícího buď písemně na adresu NSB s.r.o. Švermova 1373, 413 01 Roudnice nad Labem nebo elektronicky na e-mailové adrese eshop@nastroje-stroje.cz. Neoznámí-li kupující podnikatel vadu zboží včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

(2) Oznámení o vadách musí obsahovat:

- jméno kupujícího,
- poštovní adresu kupujícího,
- IČ, příp. DIČ,
- kontaktní telefon,
- e-mailovou adresu,
- popis závady či důvod reklamace.

(3) Kupující podnikatel doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu provozovny prodávajícího, Švermova 1373, 413 01 Roudnice nad Labem

(4) Prodávající doporučuje zboží k reklamaci dodat včetně příruček, dokladů a ostatního příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se zbožím musí být předložen záruční list k urychlení reklamačního řízení.

(5) Odpovědný pracovník prodávajícího posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamace, a zda se jedná o podstatné porušení smlouvy či nepodstatné, pokud je to možné, ihned. O uplatnění reklamace sepíše odpovědný pracovník s kupujícím podnikatelem reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (neuznaná reklamace). V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí odpovědný pracovník, že reklamace není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do xx dnů od přijetí reklamovaného zboží.

(6) Podstatné porušení smlouvy:

Znamená-li vadné plnění prodávajícího podstatné porušení kupní smlouvy, má kupující podnikatel právo:

- na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady, nebo dodáním chybějícího zboží,
- na odstranění vady opravou zboží,
- na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- odstoupit od smlouvy.

Volbu mezi shora uvedenými nároky má kupující podnikatel, pouze pokud ji provede při uplatnění reklamace nebo do 24 hodin po tomto uplatnění reklamace. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu prodávajícího měnit. Jestliže kupující podnikatel neprovede svoji volbu včas, tj. ve lhůtě shora uvedené, má nároky z vad zboží jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Přiměřená lhůta pro odstranění vad činí 30 kalendářních dnů, v odůvodněných případech může být přiměřená lhůta stanovena odlišně. Neodstraní-li prodávající vady ve stanovené lhůtě či oznámí-li kupujícímu podnikateli, že vady neodstraní, může kupující podnikatel požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

(7) Nepodstatné porušení smlouvy:

Vady zboží odstranitelné, právní vady zboží, větší množství vad, které nebrání řádnému užívání zboží, opakující se vady nebo další vady (vady v množství, barvě, chybějící doklady atd.) jsou považovány za nepodstatné porušení smlouvy. V tomto případě může kupující podnikatel požadovat buď odstranění vad zboží, nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

Přiměřená lhůta pro odstranění vad činí 30 kalendářních dnů, v odůvodněných případech může být přiměřená lhůta stanovena odlišně. Neodstraní-li prodávající vady ve stanovené lhůtě, může kupující podnikatel požadovat slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu prodávajícího měnit.

(8) Při dodání nového zboží vrátí kupující podnikatel prodávajícímu zboží původně dodané.

(9) Po vyřízení reklamace dostane kupující podnikatel jedno vyhotovení reklamačního protokolu, ve kterém bude uvedeno, jakým způsobem byla reklamace vyřízena. Reklamační protokol zašle prodávající kupujícímu podnikateli na adresu elektronické pošty uvedené v oznámení o vadách.

(10) V ostatním se přiměřeně použijí příslušná ustanovení občanského zákoníku.

Článek VI.

Reklamacie zboží poškozeného přepravou

(1) Při přebírání zásilky od přepravce doporučujeme kupujícímu dodávané zboží vždy pečlivě prohlédnout. Pokud je obal zásilky poškozen, doporučujeme kupujícímu rozbalit zásilku přímo před přepravcem. Není-li obsah zásilky poškozen, je kupující povinen převzít zásilku a případně uhradit kupní cenu.

(2) Kupující je povinen v případě zjevného vnějšího poškození zásilky sepsat s přepravcem Protokol o nepřevzetí poškozené zásilky, jinak nemusí být na pozdější reklamaci brán zřetel. Pokud je obsah zásilky poškozen, kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží od přepravce a případně není povinen za něj uhradit kupní cenu. Škodu v tomto případě hradí přepravce. Jestliže kupující převzal a zaplatil a až později po jejím otevření zjistil poškození jejího obsahu, kontaktuje přepravce nejpozději v pracovní den následující po dni převzetí zásilky a řeší s ním reklamaci takto poškozeného zboží. I v tomto případě sepište protokol o poškození zásilky.

Článek VII.

Účtování skladného

Pokud si kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů od obdržení oznámení o ukončení opravy, bude mu účtováno skladné ve výši 25,- Kč za každý započatý den od ukončení reklamace po její převzetí kupujícím. O ukončení opravy bude kupující informován oznámením zaslaným na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v oznámení o vadách. Pokud si kupující zboží nevyzvedne do doby, kdy výše skladného převyší cenu reklamovaného zboží, bude toto zboží použito na úhradu skladného.

Článek VIII.

Závěrečná ustanovení

(1) Je-li některé ustanovení reklamačního řádu neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky reklamačního řádu vyžadují písemnou formu.

(2) Reklamační řád je nedílnou součástí kupní smlouvy a je spolu s ní archivován prodávajícím v elektronické podobě a není přístupný třetím osobám.

(3) Proávající si vyhrazuje právo reklamační řád kdykoliv změnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění reklamačního řádu. Příslušnou změnu či doplnění reklamačního řádu a jeho účinnost uveřejní prodávající na webových stránkách internetového obchodu či jiným vhodným způsobem.

(4) Výše uvedený reklamační řád je platný a účinný ode dne 1. 1. 2020.

V Roudnici nad Labem dne

Za NSB s.r.o. schválil

Ing.Libor Brož

jednatel