

**Reklamační podmínky společnosti Delap s.r.o.**  
pro prodej výrobků a zboží  
**Delap s.r.o., IČ 18511074, se sídlem Sokolohradská 8, Chotěboř, PSČ 583 01.**

### **Úvodní ustanovení**

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamace") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti neupravené tímto reklamačním řádem se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 1. 2014.

### **Uplatnění reklamace**

Kupující má právo uplatnit osobně reklamaci v sídle prodávajícího Delap s.r.o. dále jen „sídlo prodávajícího“. V případě dodání výrobků (zboží) přepravní službou, nebo prostřednictvím třetí osoby, se uplatňuje reklamace buď v sídle prodávajícího a nebo lze reklamované výrobky (zboží) zaslat do sídla prodávajícího. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny. Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o výrobky (zboží), které je zamontované či 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. V případě dodání reklamovaných výrobků (zboží) přepravní službou - k reklamovaným výrobkům (zboží) přiložte kopii dokladu o koupi a přesný popis závad a jejich projevů.

Reklamované výrobky (zboží) zašlete na adresu:

Delap s.r.o.  
REKLAMACE  
Sokolohradská 8  
583 01 Chotěboř

### **Lhůta pro uplatnění práv**

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí výrobků (zboží). U použitého zboží (výrobků) lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na výrobku (zboží) je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující výrobky (zboží) užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou jsou výrobky (zboží) v opravě a kupující je nemůže užívat. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny výrobků (zboží) v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaných výrobků (zboží). Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti výrobků (zboží), ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

### **Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:**

1. je-li vada je na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,

2. jde-li o výrobky (zboží) použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží (výrobky) při převzetí kupujícím,
3. vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
4. je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
5. vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.
6. výrobky (zboží) bylo používáno v podmínkách, které svými parametry neodpovídají parametrům uvedeným v dokumentaci

## Vyřízení reklamace

Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytykané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. 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 delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit. Kupující je povinen převzít si reklamované výrobky (zboží) do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či výrobky (zboží) svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí výrobků (zboží).

## Jakost při převzetí

Prodávající prohlašuje, že výrobky (zboží) předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:

1. výrobky (zboží) má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu výrobků (zboží) a na základě reklamy jimi prováděné,
2. výrobky (zboží) se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
3. výrobky (zboží) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
4. výrobky (zboží) vyhovuje požadavkům právních předpisů.

V případě, že výrobky (zboží) při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nových výrobků (zboží) bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nových výrobků (zboží) bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové výrobky (zboží) bez vad, vyměnit jeho součást nebo výrobky (zboží) opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, pokud není dokázán opak.

## **Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy**

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady výrobků (zboží) vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 5. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, 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.

Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu. Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

## **Náklady reklamace a řešení sporů**

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

## **Reklamace výrobků (zboží) poškozeného přepravou**

Kupující je oprávněn odmítnout převzetí výrobků (zboží) od přepravce, které je zjevně poškozeno, nebo je poškozeno značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že výrobky (zboží) uvnitř je poškozeno. Pokud bude kupující chtít přesto výrobky (zboží) převzít, je pracovník pošty nebo kurýrní služby povinen s kupujícím sepsat protokol o poškození zásilky. Na jeho základě potom, v případě poškození obsahu balíku dopravce vyřídí reklamaci. V případě, že kupující po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je třeba tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu prodávajícímu, který bude kupujícího informovat o dalším postupu, a zároveň je třeba uplatnit reklamaci dle reklamačního řádu přepravce. Při dodání poškozených výrobků (zboží) má kupující nárok na dodání nových výrobků (zboží), neboť závazek trvá, nebo může odstoupit od smlouvy z důvodu, že nemá již oprávněný zájem na pozdějším dodání výrobků (zboží), kdy toto je povinen sdělit prodávajícímu současně s oznámením o dodání poškozených výrobků (zboží).

Tento reklamační řád je účinný od 1. ledna 2017 a ruší předchozí znění reklamačního řádu. Reklamační řád je k dispozici elektronicky na [www.delap.cz](http://www.delap.cz).