

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád platí pro nákup v obchodě společnosti MACHALA a.s. Reklamační řád blíže vymezuje a upřesňuje práva a povinnosti prodávajícího, kterým je obchodní společnost MACHALA a.s., se sídlem Praha, Nové Město, Hybernská 1271/32, PSČ 110 00, IČO 64790444, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 13854, a kupujícího.

Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené reklamačním řádem zákonem č. 40/1964 Sb. Občanský zákoník (dále jen OZ) a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Je-li smluvní stranou nikoli spotřebitel, řídí se vztahy zákonem č. 513/1991 Sb. Obchodní zákoník, vše ve znění pozdějších právních předpisů.

Vymezení pojmů:

Spotřebitelská smlouva - smlouva kupní, o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel, resp. prodávající.

Dodavatel/proávající - osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

Kupující/spotřebitel - je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

Kupující/nikoli spotřebitel - je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

K uzavření kupní smlouvy dochází okamžikem podpisu smlouvy oběma stranami.

Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se s těmito podmínkami (reklamačním řádem) seznámil, a že s nimi souhlasí. Na tyto podmínky (reklamační řád) je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit. Tyto podmínky (reklamační řád) jsou nedílnou součástí uzavřené smlouvy. Kupující byl v kupní smlouvě písemně seznámen s právem na odstoupení od této smlouvy v zákonných lhůtách, tj. do 14 dnů od uzavření kupní smlouvy. Nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží, má kupující právo odstoupit do jednoho měsíce od uzavření kupní smlouvy. Toto právo na odstoupení nelze zaměňovat s níže uvedenými právy vyplývajícími z odpovědnosti za vady zboží v záruční lhůtě.

Článek I.

Právo spotřebitele na reklamaci vadného zboží

- a) Vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, má občan právo tuto vadu v záruční době reklamovat. Za vadu nelze považovat změnu zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení či nesprávného používání v rozporu s návodem nebo nesprávného svévolného zásahu (§ 619 OZ.).
- b) Prodávající neodpovídá za vady, pro které byla sjednána nižší cena dle § 618 OZ.
- c) Reklamáce lze uplatnit jen u výrobku, který je v reklamačním řízení předložen kompletní a posouzení reklamáce nebrání obecné zásady hygieny, zároveň po předložení dokladu o koupi a záručního listu nebo jiného dokladu prokazujícího skutečnosti uvedené v těchto dokladech.
- d) Je-li zákazník nespokojen s vyřízením reklamáce, může svá práva uplatnit u příslušného soudu.

Článek II.

Místo uplatnění reklamáce a provádění záručních oprav

- a) Práva odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího přímo v každé jednotlivé prodejně nebo na adrese Machala a.s., Dimitrovova 6, čp. 603, 568 02 Svitavy, není-li na záručním listě uvedeno jinak dle § 625 OZ.
- b) Práva z odpovědnosti za vady věci, pro která platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době dle § 626 OZ.

Článek III.

Rozpor s kupní smlouvou

V případě, že věc při převzetí kupujícím (spotřebitelem) není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Článek IV.

Záruční doba, lhůty a podmínky pro uplatnění reklamáce

- a) Podmínkou pro uplatnění reklamáce je, aby byla uplatněna v záruční lhůtě. Není-li v záručním listě uvedena lhůta delší, je záruční doba 24 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím (§ 626 OZ.).

- b) Reklamací je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu. Reklamací nelze uplatnit na vady, které vznikly neodborným nebo nesprávným užíváním věci, neodborným zásahem či svévolné opravě výrobku.
- c) O reklamaci rozhodne pověřený pracovník firmy Machala a.s. (není-li stanoveno jinak) ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě (§ 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění). Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Článek V.

Odstranitelné vady

- a) Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním (opravou) neutrpí vzhled, funkce a kvalita zboží a oprava je provedena ve stanovené lhůtě do 30 dnů.
- b) Vyskytne-li se na výrobku v záruční lhůtě vada, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.
- c) Prodávající (nebo jiná osoba příslušná k vyřízení reklamací) vydá vždy při reklamaci spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Dále prodávající vydá spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamací prodávající spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.

Článek VI.

Neodstranitelné vady bránící řádnému užívání

- a) Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze opravit řádně a ve stanovené lhůtě a jejichž odstraněním by utrpěl vzhled nebo funkce a kvalita zboží.
- b) Vyskytne-li se na výrobku vada, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu vadné věci, anebo má právo od smlouvy odstoupit. Stejná práva přísluší konečným spotřebitelům, jde-li o vady odstranitelné, jestliže kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat (§ 622 odst. 2 OZ.).
- c) Vyskytne-li se na výrobku neodstranitelná vada, která však nebrání řádnému užívání výrobku a nepožaduje-li spotřebitel výměnu věci, lze žádat o poskytnutí slevy nebo od smlouvy odstoupit (§ 622 odst. 3 OZ.).

- d) Při určení výše slevy se přihlíží k rozsahu vady a snížení užitečných vlastností výrobku v důsledku vady věci ve vztahu k ceně nového výrobku. Na takto prodaný výrobek již nelze uplatňovat reklamaci na vadu, kvůli níž došlo ke snížení ceny.

Článek VII.

Nová záruční lhůta, náhrada nákladů

- a) Jestliže se vyřídí reklamace výměnou vadného výrobku za bezvadný, platí u nového výrobku nová záruční lhůta od převzetí nového výrobku (§ 627 OZ.). Totéž platí, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.
- b) Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady (fyzické doručení zboží dodavateli) až do doby, kdy kupujícímu po skončení opravy vznikne povinnost věc převzít, se do záruční doby nepočítá (§ 627 OZ.).
- c) V případě oprávněné reklamace má kupující spotřebitel právo na úhradu nákladů spojených s reklamací.

Článek VIII.

Závěrečná ustanovení

- a) Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1. 2009.
- b) Přílohou tohoto reklamačního řádu jsou „prováděcí pokyny k reklamačnímu řádu 01/PPPR/03“ pro externí odběratele.

PROVÁDĚCÍ POKYNY K REKLAMAČNÍMU ŘÁDU

01/PPRR/03

1. Reklamacie se uplatňuje v místě sídla fy. Machala a.s., nebo na adrese Machala a.s., Dimitrovova 6, čp. 603, 568 02 Svitavy (dále jen prodejce), není-li na záručním listě uvedeno jinak, a to přímo u odpovědného pracovníka.
2. Reklamacie se uplatňuje na základě záručního listu dle jednotlivých druhů výrobků.
3. Fyzickým převzetím výrobku přecházejí práva a povinnosti vyplývající z reklamačního řádu na kupujícího.
4. Kupující je povinen si řádně fyzicky zboží převzít z pohledu množství a kvality zboží. Na pozdější reklamacie nebude brán zřetel.
5. V případě zasílání zboží jiným subjektem (Česká pošta, PPL, DHL, Top Trans apod.) zajistí prodejce odpovídající zabalení zásilky, dále však nenese odpovědnost za možné poškození či rozbití zaslaného zboží z pohledu reklamačního řízení.
6. Zboží k reklamaci lze taktéž zaslat poštou. Příjemce-prodejce nenese odpovědnost za možné další poškození, rozbití nebo ztrátu zaslaného zboží.
7. Reklamované zboží, které je užíváno, a reklamacie je uplatňována v zákonné záruční lhůtě bude neprodleně opraveno. Jedná-li se o opravu složitějšího charakteru, nebo opravu prováděnou autorizovanou firmou, může být provedena oprava ve lhůtě do 30 dnů.
8. Zboží je předáváno k reklamačnímu řízení v hygienicky nezávadném stavu, řádně zabalené.
9. U reklamovaného zboží bude jasně popsána závada, popř. v případě matrací přímo na obalu matrace vyznačeno inkriminované místo vady.
10. Při vlastním fyzickém předání výrobku k opravě bude na vyžádání zákazníka, po dobu provedení opravy, vydán doklad (reklamační protokol) o předání výrobku k opravě.
11. V případě dohody mezi prodejcem a kupujícím je možné, aby prodejce zajišťoval kompletní servis pro prodejce při vyřizování reklamacie konkrétního zákazníka, který spočívá ve vyřízení veškeré korespondence, telefonického styku, svozu zboží, opravě a následnému doručení konečnému zákazníkovi. Tato služba je zpoplatněna.
12. Prováděcí pokyny 01/PPRR/03 navazují na Reklamační řád 01/RR/03 a vstupují v platnost dne 1. 11. 2003.