

## Reklamační řád pro podnikatele a právnické osoby

Tento Reklamační řád pro podnikatele a právnické osoby (dále jen „reklamační řád“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného podnikatelem či právnickou osobou prostřednictvím obchodu Vitreus, případně jiným způsobem, od společnosti

Vitreus CZ s.r.o., se sídlem Žíteč 110, 378 06 Chlum u Třeboně

IČ: 092 07 139

DIČ: CZ09207139

zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 29960

adresa pro doručování: Žíteč 110, 378 06 Chlum u Třeboně

telefonní číslo: +420 721 828 574, +420 777 045 024

kontaktní e-mail: info@vitreus.cz

### 1. Odpovědnost prodávajícího za vady

1.1. Prodávající odpovídá za to, že zboží při převzetí nemá vady. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- je v ujednaném množství;
- odpovídá jakosti a provedení, které byly mezi kupujícím a prodávajícím sjednány, případně podle smluveného vzorku nebo předlohy, popřípadě podle účelu patrného ze smlouvy; jinak pro účel obvyklý;
- za vadu zboží je též považována situace, kdy prodávající dodá kupujícímu jiné zboží, než jaké bylo mezi nimi sjednáno;
- nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

**Prodávající může rovněž poskytnout smluvní záruku za jakost; více informací včetně délky trvání záruky za jakost bude uvedeno na webovém rozhraní a dále upřesněno ve vzájemné komunikaci mezi prodávajícím a kupujícím.**

1.2. Skleníkové profily z neošetřeného hliníku mají přirozené barevné variace. Barevné odchylky jako jsou tmavší skvrny nebo pruhy na neošetřeném hliníku se proto nepovažují za vady, a tedy ani za důvod pro případnou reklamaci zboží.

1.3. Za vadu zboží nelze považovat rovněž rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních.

### 2. Práva kupujícího z vadného plnění

2.1. Práva kupujícího z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117.

2.2. Pokud je vada zboží **podstatným porušením smlouvy**, náleží kupujícímu tato práva z vadného plnění:

- a) odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- b) odstranění vady opravou věci;
- c) přiměřená sleva z kupní ceny; nebo

d) odstoupení od smlouvy.

2.3. Pokud je vada zboží **nepodstatným porušením smlouvy**, může kupující požadovat:

- a) odstranění vady; nebo
- b) přiměřenou slevu z kupní ceny.

2.4. O zvoleném způsobu řešení reklamace je kupující povinen informovat prodávajícího při oznámení vady, jinak o něm rozhodne prodávající. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s prodávajícím.

Přiměřenou slevu z kupní ceny může kupující požadovat pouze tehdy, pokud není možné vadu odstranit opravou věci, případně dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci.

Pokud kupující považuje vadu za podstatné porušení smlouvy, je povinen to prodávajícímu doložit.

Kupující bere na vědomí, že dokud neuplatní své právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, je prodávající oprávněn dodat mu chybějící zboží nebo odstranit právní vadu (zejména dodat chybějící dokumenty).

2.5. Výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy nelze požadovat v případě, že kupující nemůže věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí v případě, že:

- a) došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- b) kupující použil věc ještě před objevením vady;
- c) kupující nezpůsobil nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím; nebo
- d) kupující věc prodal ještě před objevením vady, anebo pozměnil věc při obvyklém použití; staloli se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá mu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

### 3. Nemožnost uplatnění práv z vadného plnění

3.1. Práva z vadného plnění kupujícímu **nenáleží**, pokud o vadě před převzetím věci věděl nebo vadu sám (nebo jiná třetí osoba) způsobil zejména nedodržením správného, prodávajícím doporučeného postupu nakládání se zbožím a jeho použitím.

3.2. Nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- vady použité věci odpovídající míře používání nebo opotřebení, které zboží mělo v okamžiku, kdy jej kupující převzal;
- věci prodávané za nižší cenu - pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
- vyplývá-li to z povahy věci.
- vady způsobené nesprávnou montáží, nesprávným užíváním zboží nebo nedodržením návodu.

#### 4. Postup při reklamaci

- 4.1. Kupující je povinen reklamaci u prodávajícího uplatnit bez zbytečného odkladu od zjištění vady. Pro přijímání reklamovaného zboží je určena kontaktní adresa prodávajícího.
- 4.2. Závazný postup při reklamaci:
  - pro rychlejší vyřízení může kupující o reklamaci předem informovat prodávajícího telefonicky, e-mailem či písemně;
  - kupující je povinen informovat prodávajícího o tom, jaké právo z vadného plnění si zvolil, popsat závadu a/nebo popsat, jak se projevuje;
  - reklamované zboží doručí kupující prodávajícímu (jinak než na dobírku, kterou prodávající nepřebírá), přičemž při zasílání je kupující povinen zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;
  - kupující ke zboží přiloží doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží.
- 4.3. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy bylo prodávajícímu doručeno reklamované zboží.
- 4.4. V souladu s občanským zákoníkem má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Kupující bere na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musí uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

#### 5. Jak postupovat při reklamaci montáže?

- 5.1. Poskytnutou montáž máte právo reklamovat zejména z důvodů, že (i) neodpovídá smlouvě, (ii) neodpovídá popisu na webovém rozhraní, (iii) nebyla poskytnuta v dohodnutém termínu a na dohodnutém místě.
- 5.2. Montáž můžete reklamovat prostřednictvím našich kontaktních údajů (doporučujeme k tomu využít formulář pro reklamaci služeb), a to nejpozději do 24 měsíců od jejího poskytnutí.
- 5.3. Reklamaci vyřídíme nejpozději do 30 dnů, pokud se nedohodneme jinak. Pokud bude reklamace shledána oprávněnou, máte právo zejména na poskytnutí náhradní služby, dodatečné poskytnutí služby, na slevu z ceny služby, v případě podstatného porušení smlouvy z naší strany pak na odstoupení od smlouvy. **Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud jste vadu sami způsobili.** V ostatním se tento reklamační řád použije přiměřeně.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 11. února 2021.