

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti ANVI TRADE s.r.o.; Bečovská 1273/1, 104 00 Praha 10, IČ: 63990920

## Všeobecné ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při uplatnění práv z vadného plnění (uplatnění reklamace) v souladu s ust. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen NOZ).
2. ANVI TRADE s.r.o. (dále jen prodávající) odpovídá zákazníkům za to, že zboží jím prodávané má jakost a užité vlastnosti, které výrobce tohoto zboží deklaruje.
3. Kupující může právo z vadného plnění uplatnit u společnosti prodávajícího pouze u zboží, které vykazuje vady a bylo zakoupené u prodávajícího.
4. Vada není běžné opotřebením zboží vzniklé jeho užíváním. Za vadu nelze považovat změnu zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho nesprávného používání, špatné manipulace, nevhodného skladování nebo nedodržení technologických pokynů výrobce při aplikaci.
5. Reklamací nelze uplatnit na zboží prodané za nižší cenu z důvodu vady, pro kterou byla nižší cena sjednána.

## Místo a způsob uplatnění reklamace

1. Nákup reklamovaného výrobku prokáže kupující originálem nákupního dokladu a dodacího listu s podpisem převzetí zboží, a to i v případě, že zboží bylo kupujícímu přivezeno smluvním přepravcem.
2. Kupující uplatňuje reklamaci osobně, popřípadě písemně. Reklamací musí obsahovat identifikaci výrobku, popis vad nebo přesné určení, jak se vada projevuje a vadné množství. Nedodržení uvedeného reklamačního postupu má za následek zánik nároků uplatňovaných kupujícím z titulu vad výrobku.
3. Proávající má právo při posouzení reklamace provést prohlídku reklamovaného zboží, reklamované zboží musí být k dispozici prodávajícímu až do konečného vyřešení reklamace.
4. O reklamaci sepíše odpovědný pracovník prodávajícího Reklamační zápis, který musí být podepsán oběma stranami. Originál Reklamačního zápisu musí být předán kupujícímu.

## Lhůta odpovědnosti za vadné plnění

1. Záruka za jakost zboží je stanovena zákonem v ust. § 2113 NOZ. U spotřebního zboží činí záruční doba 24 měsíců, není-li pro konkrétní případy stanovena délka záruky jiná. Záruční doba počíná běžet převzetím zboží. Kupující je povinen podat reklamaci prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co vady zjistil, nejpozději do 3 pracovních dnů od jejich zjištění.

## Způsob řešení reklamace

1. Záruční doba u spotřebního zboží činí 24 měsíců, vyjma zboží, které má omezenou dobu expirace vyznačenou na obalu. Záruční doba je u tohoto zboží totožná s lhůtou expirace.
2. Jakýkoli předmět kupní smlouvy, prodávaná věc, musí být při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, přičemž rozpor, který se projeví během 6 měsíců ode dne převzetí věci (v záruční době), se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci anebo pokud se neprokáže opak.
3. Kupující může při reklamaci vad zboží, zakládá-li vada nepodstatné porušení smlouvy prodávajícímu, uplatnit nároky uvedené v § 2107 NOZ – nepodstatné porušení smlouvy, tj. právo na výměnu věci (popř. její části), právo na opravu věci a právo na slevu z kupní ceny.

4. Kupující může při reklamaci vad zboží, zakládá-li vada podstatné porušení smlouvy prodávajícím, uplatnit nároky uvedené v § 2106 NOZ – podstatné porušení smlouvy, tj. právo na výměnu věci (popř. její části), právo na opravu věci, právo na slevu z kupní ceny nebo právo od smlouvy odstoupit. Kupující musí prodávajícímu při uplatnění reklamace (popř. bezodkladně poté) sdělit, jaké z uvedených práv využívá; pokud kupující právo včas nezvolí, má pouze práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
5. Prodávající či jím pověřený pracovník má povinnost rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do 5 pracovních dnů, do lhůty se ovšem nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku k odbornému posouzení vady.
6. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, přičemž po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva jako u vady, kterou nelze odstranit.
7. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil (Reklamační zápis), a v případě odstranění vady opravou též sdělit předpokládanou dobu opravy.
8. Po posouzení reklamace, pokud není možné rozhodnout ihned, zašle prodávající kupujícímu Rozhodnutí o reklamaci.
9. Doba od uplatnění práva z vadného plnění až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nezapočítává.
10. Práva z vadného plnění musí být uplatněna v záruční době, jinak zaniknou.

#### **Závěrečné ustanovení**

1. Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 1. 1. 2015. Tímto dnem končí platnost dosavadního reklamačního řádu

Za ANVI TRADE s.r.o.:

Libor Andrlík  
jednatel