

Reklamační řád

postup při uplatnění práv z vadného plnění a případné záruky za jakost

1 Prodávající

Jiří Příkryl, podnikající pod označením Okenní centrum

IČ: 63427478, DIČ: CZ6412151955

Sídlo: č.p. 76, 675 28 Opatov

Provozovna a adresa pro osobní uplatnění reklamací a vracení zboží: Tylova 36, 586 01 Jihlava

E-mail: info@stavimednes.cz, telefon prodejny: +420 774 850 655

Evidence: živnostenský rejstřík; dozor v rozsahu své působnosti vykonává Česká obchodní inspekce.

2 Kde a jak reklamaci uplatnit

Reklamaci lze uplatnit osobně v provozovně Tylova 36, 586 01 Jihlava, e-mailem na info@stavimednes.cz nebo písemně na adresu sídla. U rozměrného zboží doporučujeme nejprve sjednat prohlídku na místě nebo bezpečný způsob přepravy.

- Uveďte jméno a kontakt, číslo objednávky nebo jiný údaj umožňující nákup dohledat.
- Popište vadu, kdy a jak se projevuje, a jaký způsob nápravy požadujete.
- Fotografie mohou urychlit posouzení, nejsou však automatickou podmínkou přijetí reklamace.
- Doklad o koupi je vhodný; nákup lze prokázat i jiným věrohodným způsobem.

3 Jaké vlastnosti musí zboží mít

Prodávající odpovídá spotřebiteli za to, že zboží při převzetí odpovídá ujednanému popisu, druhu, množství, jakosti, funkčnosti, kompatibilitě a bezpečnosti, je vhodné ke sjednanému i obvyklému účelu a je dodáno s ujednaným příslušenstvím a návody.

Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví do dvou let od převzetí. Projeví-li se vada během jednoho roku, má se za to, že existovala již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. U použité věci lze dobu zkrátit až na jeden rok jen výslovnou dohodou.

4 Práva spotřebitele

- Spotřebitel může podle své volby požadovat odstranění vady opravou nebo dodáním nové věci, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný.
- Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné s ohledem na význam vady a hodnotu věci bez vady.
- Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy zejména tehdy, pokud prodávající vadu odmítl nebo neodstranil, vada se opakuje, jde o podstatné porušení smlouvy nebo je z okolností zřejmé, že nebude odstraněna bez značných obtíží či v přiměřené době.
- Od smlouvy nelze odstoupit pro nevýznamnou vadu; nevýznamnost prokazuje prodávající.
- Odstranění vady proběhne bezplatně, v přiměřené době a bez značných obtíží pro spotřebitele.

5 Přijetí a vyřízení reklamace

Prodávající vydá spotřebiteli potvrzení s datem uplatnění, obsahem reklamace, požadovaným způsobem vyřízení a kontaktními údaji. O reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů; do této doby se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o vyřízení informován bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění, pokud se strany nedohodnou na delší lhůtě. Spotřebitel poskytne potřebnou

součinnost, zejména umožní výrobek přezkoumat.

Po vyřízení prodávající vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení, o provedené opravě a její době, případně písemné odůvodnění zamítnutí.

6 Doprava, montáž a rozměrné výrobky

Při převzetí doporučujeme zkontrolovat obal i výrobek, poškození zdokumentovat a zapsat s dopravcem. Chybějící zápis ale sám o sobě neznamená zánik zákonných práv spotřebitele.

Zjevně poškozené okno, dveře nebo jiný stavební prvek doporučujeme před montáží nepoužít a neprodleně kontaktovat prodávajícího. Montáž zjevně poškozeného výrobku může zvětšit škodu a ztížit posouzení, neodnímá však spotřebiteli práva z vady, zejména u vady skryté nebo nesouvisející s montáží.

U výrobků značných rozměrů není spotřebitel povinen bez dohody zajistit nákladnou přepravu. Proávající navrhne přiměřený způsob posouzení na místě, svozu nebo jiné součinnosti. U oprávněné reklamace nese účelně vynaložené náklady prodávající.

7 Co zpravidla není vadou

- běžné opotřebení odpovídající době a způsobu užívání;
- poškození způsobené kupujícím, neodbornou montáží, nevhodnou údržbou nebo používáním v rozporu s návodem, pokud je mezi jednáním a poškozením příčinná souvislost;
- vlastnost, o níž byl kupující předem konkrétně informován a s níž výslovně souhlasil;
- u použitého zboží opotřebení odpovídající stavu při převzetí;
- přirozené a předem vysvětlené odchylky ruční práce, přírodního materiálu nebo odstínu, pokud nepřekračují obvyklou míru a zboží jinak odpovídá smlouvě.

8 Záruka za jakost

Dobrovolná záruka platí jen v rozsahu uvedeném v záručním listu, potvrzené nabídce, popisu výrobku nebo reklamě. Její podmínky nesmějí omezit zákonná práva spotřebitele. Záruční dokument určuje poskytovatele záruky a případný určený servis.

9 Kupující-podnikatel

Práva kupujícího, který jedná jako podnikatel, se řídí občanským zákoníkem a konkrétní smlouvou. Podnikatel věc podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody a vady oznámí bez zbytečného odkladu. Spotřebitelská lhůta 30 dnů ani spotřebitelská domněnka vady se na něj nepoužijí. Záruka pro podnikatele platí jen tehdy a v takové délce, jak byla výslovně sjednána.

10 Mimosoudní řešení

Spotřebitelský spor, který se nepodaří vyřešit přímo, lze předložit České obchodní inspekci, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, adr@coi.gov.cz, coi.gov.cz/informace-o-adr/.

11 Účinnost

Tento reklamační řád je účinný od 19. 8. 2026.

Právní rámec a aktuálnost

Dokument vychází zejména ze zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zákona č. 480/2004 Sb., nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) a nařízení vlády č. 29/2023 Sb. Evropská platforma ODR byla ukončena; aktuální informace o mimosoudním řešení sporů poskytuje Česká obchodní inspekce.