

Reklamační řád

dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

obchodní společnosti EXPOFLOOR s.r.o.

se sídlem Novodvorská 1023/1, Žebětín, 641 00 Brno

IČO: 04706803

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 134766/KSBR pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese www.expofloor.cz

(dále jen „**Prodávající**“ nebo „**Expofloor s.r.o.**“).

I. Úvodní ustanovení

Práva Kupujícího z vadného plnění (dále jen „**reklamace**“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky.

Kupující je povinen seznámit se s reklamačním řádem a obchodními podmínkami před uzavřením smlouvy. Dále je Kupující povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém Kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Uzavřením smlouvy Kupující souhlasí s tímto reklamačním řádem.

Prodávající neodpovídá za vadu:

existuje-li v době převzetí a je-li pro takovou vadu zboží sjednána sleva z kupní ceny;

jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí Kupujícím;

je-li způsobena Kupujícím a vznikla-li nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem Kupujícího či mechanickým poškozením;

vznikla-li po přechodu nebezpečí škody na věci v důsledku vnější události mimo vliv Prodávajícího,

u zboží, které bylo Kupujícím upraveno a vznikla-li vada v důsledku této úpravy,

je-li menšího rozsahu než 1 cm²

liší-li se šíře koberce v rozsahu 4% (je dána a určena výrobcem)

Pro naše koberce Vám zaručujeme životnost v délce 48 měsíců.

II. Záruka a odpovědnost za vady

Prodávající dodá zboží v množství, které je sjednané v kupní smlouvě, pokud z prohlášení Prodávajícího nebo z dokladu o předání zboží plyne, že Prodávající předal menší množství zboží a je-li kupujícím Podnikatel, nevztahují se na chybějící věci ustanovení o vadách (případně právo Kupujícího na vrácení poměrné části kupní ceny atd. tím není dotčeno).

Prodávající dodá zboží Kupujícímu ve sjednané jakosti a provedení, v případě, kdy jakost a provedení nejsou výslovně ujednány, plní Prodávající v jakosti i provedení vhodných pro účel patrný z kupní smlouvy, jinak pro účel obvyklý. Uzavřením smlouvy bere Kupující na vědomí, že zobrazené zboží v e-shopu (zejména odstíny barev) nemusí zcela přesně odpovídat skutečnosti.

1. V souladu s ustanovením § 2161 Občanského zákoníku Prodávající odpovídá Kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží

a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,

b) je vhodné k účelu, pro který ji Kupující požaduje a s nímž Prodávající souhlasil, a

c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím

Prodávající odpovídá Kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností

a) je vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,

b) je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, které může kupující rozumně očekávat, a

c) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Prodávající Kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Tento odstavec se nepoužije v případě, že Prodávající Kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost věci liší a Kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

Práva z vadného plnění

Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí (§2165 odst. 1 Občanského zákoníku dále jen OZ) a u použitého zboží v době dvanácti měsíců od převzetí zboží Kupujícím (§ 2168 OZ). Vytkl-li Kupující Prodávajícímu vadu oprávněně, tato

doba neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže věc užívat. Projeví-li se vada zboží v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje; tato doba neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou věci není opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebením odpovídající míře jejího předchozího používání. (§ 2167 OZ).

Záruka na jakost (§ 2113 a násl. OZ)

Prodávající může poskytnout Kupujícímu záruku na jakost zboží, která zaručuje, že zboží bude po dobu 24 měsíců od převzetí zboží kupujícím způsobilé k použití pro obvyklý účel a zachová si své obvyklé vlastnosti. Tato záruka na jakost se poskytuje nad rámec zákonné záruky za vady zboží a nevylučuje, ani jinak neomezuje práva kupujícího vyplývající ze zákonné záruky.

Záruka na jakost se vztahuje na vady, které se projeví během záruční doby a které nebyly způsobeny nesprávným použitím, nesprávným skladováním (koberec je nutno skladovat svinutý, na chladném, suchém místě a ve stoje), neodbornou instalací, nesprávnou údržbou nebo mechanickým poškozením zboží. Záruka na jakost se nevztahuje na běžné opotřebením zboží způsobené jeho užíváním.

Vytkl-li Kupující vadu oprávněně, po dobu od uplatnění práva z odpovědnosti za vady nebo ze záruky se až do doby, kdy Kupující byl povinen po vyřízení reklamace zboží převzít (popř. již dříve převzal), neběží lhůta pro vytknutí vady ani záruční doba, byla-li záruka poskytnuta (§1922 odst. 2, § 2165 odst. 4 OZ). V případě vyřízení reklamace výměnou zboží nebo jeho součástí, neběží od dodání nového zboží nebo jeho součástí nová lhůta k uplatnění odpovědnosti za vady nebo ze záruky.

V případě, že Prodávající při koupi zboží nabízí Kupujícímu k prodanému zboží bezplatně další zboží jako dar, je na Kupujícím, zda nabízený dar přijme. Dar však není předmětem koupě, proto Prodávající neodpovídá za jeho případné vady. V případě, že dar má vady, na které Prodávající Kupujícího neupozornil, je Kupující oprávněn dar vrátit.

III.

Podmínky a postup reklamace

Kupující se zavazuje zkontrolovat zboží při převzetí a to zejména zkontrolovat jeho úplnost, množství, kompletnost, jeho příslušenství a nepoškozenost zboží.

Kupující má právo reklamovat zboží, pokud se během záruční doby objeví vada, která nebyla způsobena nesprávným užíváním nebo nesprávnou údržbou zboží.

Záruka se vztahuje pouze na výrobní vady, vady materiálu nebo nekompletnost. Nikoliv na běžné opotřebením.

Kupující je oprávněn požadovat v případě odstranitelné vady nárok na odstranění vady, doplnění toho, co chybí anebo přiměřenou slevu z kupní ceny zboží.

V případě neodstranitelné vady může Kupující odstoupit od smlouvy či se domáhat přiměřené slevy z kupní ceny zboží.

Prodávající neodpovídá za vadu, která vyplývá z povahy věci. Pokud se jedná o vadu, kterou lze odstranit, nemá Kupující právo na odstoupení od smlouvy či výměnu zboží nárok.

Nelze uplatňovat nároky z vady zboží, o kterém Kupující věděl před koupí nebo byla poskytnuta sleva z kupní ceny zboží z důvodu existence vady. Prodávající neodpovídá za vadu vyplývající z povahy věci. Jedná-li se o vadu, kterou lze odstranit, nemá Kupující právo na odstoupení od smlouvy či výměnu zboží nárok.

Při větším rozsahu objednávky koberce je třeba počítat s tím, že zboží může být dodáno ve více kusech (je dáno výrobcem).

Kupující je povinen uplatnit právo z poskytnuté záruky písemně na adresu obchodní společnosti Expofloor s.r.o. se sídlem Novodvorská 1023/1, Žebětín, 641 00 Brno nebo e-mailem na adresu info@expofloor.cz, a to bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Nutno dodat podrobný popis vady (poškození koberce, pvc), doklad o koupi, fotografie vady a požadovaný nárok z vady vyplývající..

Reklamované zboží je nutno odeslat na adresu obchodní společnosti Expofloor s.r.o. se sídlem Novodvorská 1023/1, Žebětín, 641 00 Brno a to výhradně přepravní společností TOPTRANS nebo osobně.

Kupující je povinen při odesílání reklamace zajistit zboží proti poškození během přepravy. Náklady na dopravu reklamovaného zboží hradí Kupující. Pokud bude reklamace uznána jako oprávněná, náklady na dopravu budou Kupujícímu zpětně proplaceny.

IV.

Vyřízení reklamace (lhůty)

Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne doručení zboží, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou jinak (§ 19 odst. 3 Zákona na ochranu spotřebitele). Pokud bude reklamace uznána jako oprávněná, má Kupující nárok na:

opravu zboží,

výměnu zboží,

přiměřenou slevu z kupní ceny,

odstoupení od kupní smlouvy a vrácení plné kupní ceny.

Náhrada poškozeného místa koberce nebo koberce celého (záleží na velikosti koberce) bude uznána v případě, kdy vada bude o rozsahu nejméně 1 cm². Poškozené místo koberce bude nahrazeno v rozsahu 0,5 bm/2 m². S možností zamítnutí reklamace se počítá v případě vady menší než 1 cm².

V případě zamítnutí reklamace bude Kupujícímu zboží zasláno zpět spolu s písemným odůvodněním zamítnutí reklamace.

Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží nebo-li dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

Prodávající informuje Kupujícího o vyřízení reklamace e-mailem nebo telefonicky.

V.

Náklady spojené s reklamací

Náklady na dodání zboží v závislosti na způsobu odeslání a převzetí zboží jsou uvedeny v objednávce Kupujícího a v potvrzení objednávky Prodávajícím. Dopravu vždy hradí Prodejce Kupujícímu. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku Kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

V případě reklamovaného zboží hradí dopravu Kupující Prodejci.

Je-li Prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené Kupujícímu v objednávce, je Kupující povinen převzít zboží při dodání. V případě, že je z důvodů na straně Kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je Kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží.

Při převzetí zboží od přepravce je Kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit Prodávajícímu.

VI.

Ochrana osobních údajů

Kupující bere na vědomí, že pro účely vyřízení reklamace může být zpracováno nezbytné množství jeho osobních údajů. Prodávající nakládá s osobními údaji v souladu s platnými právními předpisy a zásadami ochrany osobních údajů.

VII.

Závěrečná ustanovení

Kupující, který je spotřebitelem má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy dle § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Oprávněným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce se sídlem v Praze 2, Štěpánská 567/15, PSČ 120 00, www.coi.cz

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne **27.9.2024** a je k dispozici v sídle Prodávajícího nebo elektronicky na webových stránkách www.expofloor.cz

Prodávající si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu bez předchozího

upozornění. Reklamační řád ve znění platném ke dni uzavření kupní smlouvy se uplatňuje na konkrétní reklamaci.