

## Reklamační řád

### Dokument č. SE2002

Tento reklamační řád je vystaven společností STOPSAU s.r.o., se sídlem Slatina 68, 742 93 Slatina u Bílovce, IČ: 28612931, DIČ: CZ28612931, vedené u rejstříkového soudu v Ostravě, spisová značka 34724 C, tel: 777 666 045, e-mail: stopsau@stopsau.cz (dále jen „Prodávající“).

Reklamační řád obsahuje informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“) v souvislosti s objednávkami (kupními smlouvami) uzavřenými mezi zákazníkem a Prodávajícím, spolu s údaji o tom, jak lze reklamaci uplatnit.

#### I. Podmínky a způsob uplatnění reklamace

I.1. Zákazník musí uplatnit reklamaci písemně, na uvedené adrese Prodávajícího nebo pomocí e-mailu stopsau@stopsau.cz

I.2. Reklamaci musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání výrobku může zapříčinit prohloubení vady, jeho znehodnocení a může být důvodem odmítnutí reklamace.

I.3. Pověřený pracovník Prodávajícího je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

I.4. Pověřený pracovník Prodávajícího rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba, podle druhu výrobku či služby, potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

#### II. Rozsah práv z vadného plnění

II.1. Práva a povinnosti Prodávajícího a zákazníka ohledně záruky Prodávajícího za jakost výrobku při převzetí a práva zákazníka z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména ustanovením § 2161 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (dále jen „Občanský zákoník“) a Zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „Zákon o ochraně spotřebitele“).

II.2. Prodávající se zaručuje zákazníkovi, že ke dni převzetí má výrobek vlastnosti, které si Prodávající a zákazník ujednali a je bezvadný, že je určen k dohodnutému účelu a vyhovuje požadavkům právních předpisů.

II.3. Za vadu nelze považovat změnu vlastnosti výrobku, která vznikla v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je výrobek vyroben, v důsledku jakéhokoliv poškození zákazníkem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.

II.4. Neodstoupí-li zákazník od kupní smlouvy (potvrzené objednávky) nebo neuplatní-li právo na dodání nového bezvadného výrobku, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nový výrobek bez vad, vyměnit jeho součást nebo výrobek opravit, jakož i v případě, že Prodávající nesjedná nápravu v zákonné nebo dohodnuté době anebo v případě, že by sjednání nápravy zákazníkovi působilo značné obtíže.

II.5. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud byl zákazník před převzetím výrobku prokazatelně seznámen s tím, že zboží má vadu, anebo pokud zákazník vadu svým konáním anebo nečinností sám způsobil.

II.6. Zákazník sdělí Prodávajícímu při uplatnění reklamace nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady, jaké právo si zvolil. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žádal-li zákazník opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Prodávající vadu v zákonné nebo dohodnuté době či oznámí-li zákazníkovi, že vadu neodstraní, může zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

II.7. Neodstraní-li Prodávající vadu včas nebo vadu odmítne odstranit, může zákazník požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu Prodávajícího.

### III. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád byl vypracován ve smyslu Občanského zákoníku a Zákona o ochraně spotřebitele. Reklamace se vyřizují v souladu s tímto reklamačním řádem, Občanským zákoníkem, Zákonem o ochraně spotřebitele a dalšími příslušnými právními předpisy.

Tento dokument je platný od **01. 01. 2021**. Předchozí verze se tímto k uvedenému datu ruší.

Vystavil: Radim Křenek

Schválil: Ing. Petr Storzer

Ve Slatině dne 29. 12. 2020