

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 a služeb poskytovaných podnikatelům či právnickým osobám společností

Packaging Centre s.r.o., se sídlem Akademika Heyrovského 1178/6, 500 03 Hradec Králové

IČ: 212 06 261

DIČ: CZ21206261

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 52427

adresa pro doručování: Akademika Heyrovského 1178/6, 500 03 Hradec Králové

telefonní číslo: +420 720 307 718

kontaktní e-mail: info@packagingcentre.cz

I. ZBOŽÍ

1. Odpovědnost prodávajícího za vady zboží

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 smlouveného 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 neposkytuje žádnou záruku za jakost a ustanovení § 2113 občanského zákoníku se neuplatní, nebude-li individuálně sjednáno jinak.

2. Práva kupujícího z vadného plnění

2.1. Práva kupujícího z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117, vyjma ustanovení §2112.

2.2. Kupující je povinen oznámit prodávajícímu vady zboží bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 90 dnů ode dne převzetí zboží. Neuplatní-li kupující vytknutí vady v této lhůtě, jeho práva z vadného plnění zanikají.

2.3. 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.

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

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

2.5. 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).

2.6. 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; stalo-li 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 způsobil.

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

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním či testováním;
- 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.

II. SLUŽBY

4. Odpovědnost prodávajícího za vady služeb

- 4.1. Odpovídáme za vady samotných služeb poskytovaných za úplatu, pokud jsme poskytovateli těchto služeb.
- 4.2. Jako poskytovatel služeb odpovídáme za to, že služba při poskytnutí nemá vady, a že je poskytnuta ve shodě se smlouvou, zejména obchodními podmínkami. Služba při poskytnutí nemá vady a je poskytnuta ve shodě se smlouvou, když:
- odpovídá popisu stanoveným v telefonické komunikaci či e-mailem;
 - je poskytnuta v dohodnutém termínu;
 - je poskytnuta s náležitou odborností a péčí;
 - je v souladu s požadavky právních předpisů.

5. Jaká práva z vadného plnění máte v případě reklamace služeb?

- 5.1. V případě, že vám služba byla poskytnuta vadně, máte zejména právo na:
- a) bezplatnou nápravu, je-li taková náprava možná;
 - b) poskytnutí náhradní služby v jiném termínu, pokud pro danou vadu nebylo možné službu užít anebo byla služba vadou podstatně omezena;
 - c) přiměřenou slevu z ceny;
 - d) odstoupení od smlouvy v případě, nelze-li vadu napravit postupem dle písm. a) či b) výše anebo pokud vada zakládá podstatné porušení smlouvy.

Případná další práva vyplývající z platných právních předpisů nejsou tímto ustanovením dotčena.

6. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

- 6.1. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:
- jste o vadě před poskytnutím služby věděli;
 - jste vadu sami způsobili, zejména porušením obchodních podmínek či právních předpisů.

III. SPOLEČNÝ POSTUP PŘI REKLAMACI ZBOŽÍ A SLUŽEB

7. Postup při reklamaci

- 7.1. Kupující je povinen reklamaci u prodávajícího uplatnit bez zbytečného odkladu od zjištění vady zboží či služby. Pro přijímání reklamovaného zboží je určena kontaktní adresa prodávajícího.
- 7.2. 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;
 - kupující uplatní reklamaci služby doručením oznámení o reklamaci prodávajícímu, a to prostřednictvím e-mailu nebo jinou prokazatelnou formou. V reklamaci uvede důvod reklamace a případně doloží relevantní dokumenty související s poskytnutím služby.
- 7.3. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy bylo prodávajícímu doručeno reklamované zboží. V případě reklamace služeb je reklamace uplatněna okamžikem doručení e-mailu nebo jiné formy oznámení o reklamaci služby prodávajícímu.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 01.06.2024.