REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO-DOMA SE

1. Tento reklamační řád společnosti PRO-DOMA, SE, IČ: 242 35 920, sídlem Budčická 1479, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a zákona č. 89/2012, občanského zákoníku, v platném znění (dále jen jako „občanský zákoník"), zejména pak ust. § 2099 a násl. občanského zákoníku, týkajících se práv z vadného plnění. Tento reklamační řád stanoví podmínky uplatnění práv z vadného plnění spotřebitelů (dále také jako „kupující" či „reklamující") vůči společnosti PRO-DOMA, SE (dále pouze jako „prodávající").

2. Právo z vadného plnění (dále jen „reklamace") je nutno uplatnit u toho právního subjektu, u kterého byly výrobky nebo zboží či služby zakoupeny. U prodávajícího může uplatnit reklamaci pouze ten kupující, na jehož jméno byl vystaven daňový doklad (faktura). Reklamaci musí kupující uplatnit bezodkladně po zjištění vad předmětu reklamace.

3. Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti.

4. Uplatnění reklamace: Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí.

5. Zakoupení výrobků, zboží či služeb musí reklamující prokázat daňovým dokladem (fakturou) a dodacím listem. Prodávající je povinen reklamujícímu vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení (Reklamační protokol), ve kterém uvede datum, kdy reklamující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy. Reklamační protokol bude reklamujícím podepsán. Následně rozhodne prodávající v zákonné lhůtě o oprávněnosti reklamace.

6. Reklamující může v souladu s občanským zákoníkem:

    - požadovat odstranění vad dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
    - požadovat odstranění vad opravou věci, či odstranění vad zboží,
    - požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny,
    - odstoupit od smlouvy.

7. Má-li věc vadu, může reklamující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

8. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a reklamující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě - po marném uplynutí této lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

9. Odpovědnost za vady v souvislosti s reklamací začne plynout od převzetí (dodání) výrobků nebo zboží od prodávajícího. Při odstraňování vad výrobků nebo zboží se do doby odpovědnosti za vady nepočítá doba od podání reklamace do doby odstranění vady.

10. Reklamaci nelze uplatnit na výrobky a zboží prodané za nižší cenu z důvodu vady, pro kterou byla nižší cena sjednána.

11. Reklamované výrobky a zboží musí být k dispozici až do konečného vyřešení reklamace.

12. Při reklamaci případné skryté vady prodávající upozorňuje, že výrobky a zboží prodávajícího musí být použity podle doporučených technologických postupů a podle obecně platných zásad provádění staveb.

13. Reklamaci nelze uplatnit na vady výrobků a zboží již zabudované do stavby, pokud byly tyto vady předem zjistitelné.

14. Prodávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

15. V případě vyřízení reklamace ve prospěch reklamujícího formou odstranění vad dodáním nové věci nebo dodáním chybějící věci, případně odstranění vady opravou věci, či odstranění vad zboží, budou tyto věci připraveny k převzetí, o čemž bude reklamující vyrozuměn. Nepřevezme-li reklamující reklamovanou (příp. novou) věc v předem určené lhůtě, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění. Neujednají-li strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá.

16. V případě reklamace zboží zakoupeného přes e-shop, platí kromě výše uvedeného:

- Kupující musí nahlásit reklamaci elektronicky na adresu reklamace@pro-doma.cz a uvést identifikaci toho, kdo reklamaci uplatňuje, co reklamuje (druh, množství, cena), přiložit číslo faktury či jiného nabývacího dokladu.
- Na základě zaslané reklamace vystaví prodávající Reklamační protokol s adresou prodejny, na kterou má kupující zboží neprodleně doručit.
- V případě zaslání reklamované zboží či výrobku prodávajícímu, musí kupující zásilku zřetelně označit číslem reklamace uvedeném na Reklamačním protokolu. Zásilku musí zabalit tak, aby během dopravy nedošlo k poškození.
- Součástí reklamace musí být kopie nabývacího dokladu, dodacího, popřípadě záručního listu a podepsaný Reklamační protokol ze strany kupujícího.
- Reklamovaný předmět musí být dodán k reklamaci neprodleně po vystavení reklamačního protokolu. Nestane-li se tak do 5 kalendářních dnů, reklamace bude stornována a celý proces se bude muset opakovat.

17. Nedodržení některé z výše uvedených skutečností muže být důvodem k zamítnutí reklamace a vrácení zásilky zpět na náklady kupujícího.

V Mukařově dne 19. 12. 2022
PRO-DOMA, SE, Petr Vaněrka, MBA – generální ředitel