

**REKLAMAČNÍ ŘÁD
VERZE 1.1****1. Obecná ustanovení**

Obchodní společnost LAMBERT AERODEVICES s.r.o., se sídlem Sokolovská 573, Mařatice, 686 01 Uherské Hradiště, IČO: 077 12 758, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka č. 109788 (dále také jako „prodávající“), www.lambert-aerodevices.cz, vydává tento reklamační řád v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v účinném znění, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění. Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího dostupných na www.lambertaerodevices.cz.

2. Předmět reklamačního řádu

Tento reklamační řád upravuje podmínky, za kterých je možné uplatnit práva kupujícího z vadného plnění („reklamace“) v souvislosti s prodejem zboží přes internetový obchod provozovaný společností LAMBERT AERODEVICES s.r.o. Tento reklamační řád se použije jak v případě, že je kupujícím v internetovém obchodě (i.) spotřebitel ve smyslu ustanovení § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele („spotřebitel“), tak v případě (ii.) osob od spotřebitele odlišných („podnikatel“), není-li v reklamačním řádu dále stanoveno jinak.

3. Odpovědnost prodávajícího

Vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, je kupující oprávněn tuto vadu při převzetí zboží, či v zákonných lhůtách nebo v záruční době, byla-li poskytnuta záruka za jakost, reklamovat a uplatnit u prodávajícího nároky z vad v souladu se zákonem a tímto reklamačním řádem.

Prodávající odpovídá kupujícímu – spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady; v případě kupujícího – podnikatele odpovídá prodávající, že věc nemá vady při přechodu nebezpečí škody na věci. Prodávající odpovídá kupujícímu, který je spotřebitelem, zejména, že v době, kdy kupující věc převzal (i.) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné, (ii.) se věc hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá, (iii.) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy, (iv.) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a (v.) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů. Pokud se vada projeví v průběhu 6 měsíců od jeho převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí; uvedené se neuplatní, není-li kupujícím spotřebitel.

Kupující nemá práva z vadného plnění zejména pokud: (i.) vadu výrobku způsobil kupující, anebo kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, (ii.) kupující vadu poznal, resp. při vynaložení obvyklé pozornosti musel poznat, již při uzavření smlouvy, (iii.) reklamace je uplatněna po uplynutí záruční doby dle poskytnuté záruky za jakost, nebo po uplynutí zákonem stanovené lhůty pro uplatnění práva z vad, (iv.) prokáže se, že reklamace není oprávněná, (v.) byla pro takovou vadu poskytnuta sleva z ceny výrobku, (vi.) se jedná o opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, (vii.) vada byla způsobena vnější událostí po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího.

4. Reklamace

Vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, za kterou prodávající odpovídá, je kupující oprávněn uplatnit práva z vadného plnění u prodávajícího. V případě, že se kupující rozhodne uplatnit práva z vadného

plnění, je povinen prodávajícímu oznámit mj., že je věc vadná a jak se vada projevuje, že uplatňuje práva z vadného plnění a zvolit si příslušný nárok z vadného plnění, resp. zvolit, jakým způsobem má být reklamáce vyřízena. Při reklamaci je kupující povinen vadný výrobek předložit prodávajícímu.

Kupující uplatňuje reklamaci především osobně v sídle prodávajícího, anebo jej může zaslat na adresu sídla prodávajícího (Sokolovská 573, Mařatice, 686 01 Uherské Hradiště) prostřednictvím poskytovatele poštovních / přepravních služeb.

Kupující – spotřebitel má v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při platném a včasném uplatnění těchto práv (např. poštovné a balné), přičemž právo na úhradu nákladů je třeba uplatnit ve lhůtě jednoho měsíce běžící od doby, kdy bylo třeba vytknout vadu.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, nebo požadovat dodání nové věci, nemůže-li výrobek vrátit ve stavu, v jakém jej obdržel (to neplatí, (i.) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci, (ii.) použil-li kupující věc ještě před objevením vady, (iii.) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo (iv.) prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch).

Kupující prokazuje koupi výrobku u prodávajícího, zejména dokladem o jeho zakoupení (např. daňovým dokladem) a případně záručním listem, byla-li na věc poskytnuta záruka za jakost a vystaven odpovídající záruční list. Záruční doba v případě poskytnutí záruky za jakost běží zásadně ode dne odevzdání věci kupujícímu. V případě kupujícího – podnikatele běží záruční doba (byla-li prodávajícím záruka za jakost poskytnuta) od dojití věci do místa určení.

5. Lhůty pro uplatnění reklamáce

Zjevné poškození věci nebo obalu při doručování je třeba řešit přímo s dopravcem a o poškození věci nebo obalu sepsat záznam do předávacího protokolu; v takovém případě není kupující povinen věc převzít. O zjištěném poškození věci kupující bez zbytečného odkladu informuje prodávajícího.

Kupující je povinen prohlédnout zakoupenou věc co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci. Kupující je povinen uplatnit reklamaci řádně a včas, bez zbytečného odkladu po vyskytnutí vady, resp. poté, co kupující mohl vadu při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Kupující – spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží, v době 24 měsíců od převzetí (s výjimkou (i.) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, (ii.) u opotřebené věci způsobené jejím obvyklým užíváním, (iii.) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebené, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo (iv.) vyplývá-li to z povahy věci), případně v záruční době dle eventuálně poskytnuté záruky za jakost na výrobku.

Nebude-li u jednotlivé věci uvedeno jinak, poskytuje prodávající kupujícímu, který není spotřebitelem, záruku za jakost v délce 12 měsíců od převzetí (s výjimkou (i.) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, (ii.) u opotřebené věci způsobené jejím obvyklým užíváním, (iii.) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebené, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo (iv.) vyplývá-li to z povahy věci).

Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu a byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Ustanovení o záruce za jakost se použijí

v případě kupujícího-spotřebitele i v případě, že je na věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít.

Do doby pro uplatnění práv kupujícího z vad se nepočítá doba, po kterou byl výrobek v opravě na základě oprávněné reklamace, a to až do okamžiku, kdy je kupující povinen výrobek po skončení takové opravy převzít.

6. Vyřízení reklamace

Kupující uplatní reklamaci, resp. nároky z vad, v místě uplatnění vad u prodávajícího (viz článek 4 výše) a tento v případě kupujícího – spotřebitele rozhodne o reklamaci ihned, nebo ve složitých případech do 3 pracovních dnů; do takové lhůty se však nepočítá doba nezbytná pro případné odborné posouzení vady reklamovaného výrobku. Reklamace v případě kupujícího – spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím – spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Doba trvání vyřízení reklamace se počítá ode dne následujícího pod dni uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, resp. okamžiku, kdy byl kupující povinen věc převzít. Uvedené lhůty nejsou závazné vůči kupujícímu, který není spotřebitelem; v takovém případě prodávající vyřídí reklamaci v přiměřené lhůtě dle svých provozních možností.

Prodávající je povinen kupujícímu – spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující – spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující – spotřebitel požaduje (reklamační list); a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace (zápis o reklamaci). Prodávající si ponechá kopii reklamačního listu a zápisu o reklamaci.

7. Práva z vadného plnění

Nemá-li věc při převzetí vlastnosti uvedené ve druhém odstavci článku 3 tohoto reklamačního řádu výše, může kupující – spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující – spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující – spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující – spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující – spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li kupující – spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující – spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Nelze-li postupovat dle předchozího odstavce, nestanoví-li právní předpisy jinak či je-li kupujícím podnikatel, postupuje se dle ustanovení následujícího odstavce.

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo na (i.) odstranění vady dodáním nové věci nebo dodáním chybějící věci, nebo (ii.) odstranění vady opravou věci, nebo (iii.) na přiměřenou slevu z kupní ceny, či (iv.) právo odstoupit od smlouvy, byla-li vada oznámena včas. Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu poté, přičemž provedenou volbu nemůže kupující bez souhlasu prodávajícího změnit (to neplatí, žádali kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná). Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou

slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na (i.) odstranění vady, nebo (ii.) na přiměřenou slevu z kupní ceny. Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.

V případech, kde to nebude v rozporu s kogentními ustanoveními právních předpisů, je prodávající oprávněn rozhodnout, že namísto jiného práva z vadného plnění / ze záruky za jakost zvoleného kupujícím odstraní vadu dodáním nové věci bez vad.

8. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Prodávající informuje kupujícího – spotřebitele v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Kupující - spotřebitel má zásadně právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, a může podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je s ohledem na povahu prodáváného zboží zásadně Česká obchodní inspekce (www.coi.cz), Ústřední inspektorát – oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR), Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1 (web: www.adr.coi.cz, email: adr@coi.cz), nestanoví-li kogentní předpisy v konkrétním případě jinak. Kupující – spotřebitel může podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Kupující – spotřebitel může v případě sporu z kupní smlouvy uzavřené on-line využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Tento reklamační řád společnosti LAMBERT AERODEVICES s.r.o. nabývá platnosti a účinnosti dnem 3. 6. 2022.

LAMBERT AERODEVICES s.r.o.