

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro prodej zboží a poskytování servisních služeb

Tento reklamační řád nesmí být vykládán tak, aby omezoval zákonná práva spotřebitele.

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatnění práv z vadného plnění u zboží prodaného a služeb poskytnutých podnikatelem Jan Krejča - Technika do zahrady, IČO: 75380552, DIČ: CZ8706151927, se sídlem Útvina 211, 364 01 Toužim a provozovnou Krásné Údolí 148 (dále jen „prodávající“ nebo „servis“).

Pro spotřebitele se použijí zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. U kupujícího jednajícího v souvislosti s podnikáním nebo povoláním se použije občanský zákoník a sjednané obchodní podmínky; zvláštní spotřebitelská pravidla se na něj zpravidla nevztahují.

2. Kde a jak reklamaci uplatnit

Reklamaci lze uplatnit v provozovně prodávajícího, kde je přijetí reklamace možné s ohledem na prodávaný sortiment nebo poskytované služby, případně u jiné osoby určené v potvrzení, záručním listu nebo dokladu o koupi k provedení opravy.

Spotřebitel uvede, jaká vada se projevuje, kdy a za jakých okolností se projevuje, a jaký způsob vyřízení požaduje. Doporučuje se předat výrobek čistý, kompletní a bezpečný pro manipulaci. Příslušenství se předává jen tehdy, je-li potřebné k posouzení vady.

Doklad o koupi usnadňuje ověření nároku, není však jediným možným způsobem prokázání nákupu. Nákup lze doložit i jiným věrohodným způsobem, například výpisem z účtu, potvrzením objednávky nebo evidencí prodávajícího.

3. Potvrzení o přijetí reklamace

Při přijetí spotřebitelské reklamace vydá prodávající písemné potvrzení obsahující zejména datum uplatnění, popis reklamované vady, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje spotřebitele pro informaci o vyřízení.

V potvrzení se zaznamená také identifikace výrobku, jeho stav, předané příslušenství a případná dohoda o delší lhůtě k vyřízení reklamace.

4. Doba pro uplatnění vady

Spotřebitel může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí. U použitého zboží může být tato doba po dohodě zkrácena až na jeden rok; zkrácení musí být výslovně sjednáno.

Projeví-li se vada během jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

Doba pro uplatnění vady neběží po dobu, po kterou spotřebitel nemůže věc užívat v důsledku oprávněně vytknuté vady, byla-li reklamace vyřízena opravou.

5. Práva spotřebitele z vadného plnění

Spotřebitel může požadovat odstranění vady, a to podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci bez vady, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný.

Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné s ohledem na význam vady a hodnotu věci bez vady.

Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy zejména tehdy, pokud prodávající vadu odmítne odstranit nebo ji neodstraní řádně a včas, vada se projevuje opakovaně, jde o podstatné porušení smlouvy nebo je z okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna bez značných obtíží. Od smlouvy nelze odstoupit pro nevýznamnou vadu.

Konkrétní způsob vyřízení musí odpovídat povaze vady a zákonným podmínkám. Požadavek spotřebitele se zaznamená do reklamačního protokolu.

6. Lhůta k vyřízení reklamace spotřebitele

O reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů; do této doby se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se strany písemně nedohodnou na delší lhůtě.

Při vyřízení reklamace vydá prodávající písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

7. Reklamace servisní práce

U servisní zakázky lze reklamovat vadu provedené práce nebo nesoulad s dohodnutým rozsahem opravy. Spotřebitel má vadu oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí, a před dalším používáním stroje, pokud by jeho používání mohlo vadu zhoršit nebo způsobit další škodu.

Reklamace servisní práce se nevztahuje na novou nesouvisející závadu, běžné opotřebení, skrytou vadu jiné součásti, kterou nebylo možné při původní opravě rozumně zjistit, nebo na vadu způsobenou následným nesprávným používáním či neodborným zásahem.

Náhradní díly použité při opravě podléhají právům z vadného plnění podle povahy smlouvy. Pokud zákazník dodá vlastní díl, servis neodpovídá za jeho jakost, vhodnost nebo skryté vady, odpovídá však za odborné provedení sjednané montáže.

8. Případy, kdy nárok nemusí být uznán

Reklamace může být zamítnuta zejména tehdy, pokud byla vada způsobena mechanickým poškozením po převzetí, použitím v rozporu s návodem, zanedbanou údržbou, nevhodným palivem nebo provozní náplní, přetěžováním, korozí, vniknutím vody či nečistot, neodbornou opravou nebo úpravou, použitím nevhodného příslušenství nebo běžným opotřebením odpovídajícím způsobu užívání.

U spotřebitelské reklamace se za samotné odborné posouzení nebo zamítnutí reklamace neúčtuje poplatek. Náklady mohou být účtovány pouze u samostatně objednané placené diagnostiky nebo servisní zakázky mimo režim reklamace.

9. Bezpečnost a předání stroje

Stroj musí být předán v bezpečném stavu. Zákazník upozorní na únik paliva, oleje, poškozenou baterii, nefunkční bezpečnostní prvky nebo jiné nebezpečí. Servis může odmítnout převzetí stroje, jehož stav bezprostředně ohrožuje zdraví, majetek nebo životní prostředí, dokud nebude bezpečně zajištěn.

U motorové techniky je vhodné předat stroj s minimem paliva. U aku techniky se baterie a nabíječka předávají jen tehdy, jsou-li potřebné k diagnostice nebo jsou samy předmětem reklamace.

10. Nevyzvednuté výrobky

Po vyřízení reklamace nebo dokončení placené opravy bude zákazník informován prostřednictvím sjednaného kontaktu. U placené servisní zakázky může být po uplynutí 7 dnů od prokazatelného oznámení dokončení účtováno skladné dle platného ceníku. Skladné se neúčtuje po dobu, kdy spotřebitel nemohl věc převzít z důvodu na straně prodávajícího.

11. Ochrana osobních údajů

Kontaktní a identifikační údaje zákazníka jsou zpracovávány v rozsahu nezbytném pro přijetí, evidenci a vyřízení reklamace, komunikaci se zákazníkem, splnění právních povinností a ochranu právních nároků prodávajícího. Údaje nejsou používány k marketingu bez samostatného právního důvodu.

12. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Vznikne-li mezi prodávajícím a spotřebitelem spor z kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu České obchodní inspekci, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.gov.cz, web: <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>.

13. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je zákazníkům dostupný v provozovně a může být zveřejněn na webových stránkách prodávajícího. Zákonná práva spotřebitele mají vždy přednost před ustanovením tohoto reklamačního řádu.

Platnost od: 5. 8. 2026.