

Reklamační řád , KTO Haná s.r.o, U Sv. Anny 931, 768 24 Hulín

Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároků ze záruky za jakost spotřebitelem, v souladu s ustanoveními občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. a zákona č. 634/1995 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1.1.1. U veškerého zboží prodávajícímu Kupujícímu, který je spotřebitelem, odpovídá Prodávající Kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady a že se vady u spotřebního zboží nevyskytnou v době **dvaceti čtyř měsíců** od převzetí zboží Kupujícímu.

1.1.2. V případě, že se v průběhu záruční doby (v případě poskytnutí záruky za jakost) nebo v průběhu doby dle předcházejícího odstavce vyskytne vada zboží, pro kterou nemůže být zakoupený výrobek používán zcela řádně, a tuto vadu lze odstranit, má Kupující právo na jeho bezplatnou opravu. U odstranitelné vady na dosud nepoužitém výrobku má Kupující právo místo odstranění vady požadovat výměnu vadného výrobku za bezvadný. U odstranitelné vady má Kupující dále právo na přiměřenou slevu z kupní ceny. V případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vady, má Kupující právo na výměnu zboží, na přiměřenou slevu z kupní ceny anebo má právo od kupní smlouvy odstoupit. Práva z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující o vadě před převzetím věci věděl, nebo pokud vadu sám způsobil. Kupující nemá právo od kupní smlouvy odstoupit, ani požadovat dodání nové věci, pokud nemůže věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel, vyjma případů stanovených zákonem. Neodstoupí-li Kupující od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující 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 Kupujícímu působilo značné obtíže.

1.1.3. Kupující je povinen uplatnit reklamaci u Prodávajícího (nebo osoby určené k opravě) bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Doručené reklamace jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícími nedohodnou jinak.

1.1.4. **V případě sporné reklamace rozhodne Prodávající o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.**

1.1.5. Dnem uplatnění reklamace se rozumí den, kdy byl Prodávajícímu oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady.

1.1.6. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se **nevztahují** na zboží, u kterého byla reklamace uplatněna po uplynutí stanovené záruční doby, a dále na opotřebené zboží způsobené jeho užíváním. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se **nevztahují** na vady způsobené nesprávným užíváním, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním.

Dále se záruka za jakost **nevztahuje** na poškození zboží způsobené:

- mechanickým poškozením zboží,
- elektrickým přepětím,
- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí určenému pro používání výrobku,
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- přírodními živly,
- nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- úpravami kupujícího.

1.1.7. Reklamaci lze uplatnit následujícím způsobem:

- Doručení reklamovaného zboží na Kontaktní adresu Prodávajícího, do jakékoliv provozovny Prodávajícího nebo do sídla či místa podnikání Prodávajícího. Při uplatnění reklamace je Kupující povinen zboží zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení. Ke zboží je vhodné přiložit doklad o zakoupení zboží či fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace. Nic z výše uvedeného nebrání pozitivnímu vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.

1.1.8. Prodávající neodpovídá za újmu na zdraví osob, případně újmu na majetku a zboží, které budou zapříčiněné neodborným zacházením, či zneužitím zboží, popřípadě nedbalostí.