

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Prodávající: GUTTA ČR – Praha spol. s r.o.

Sídlo společnosti: Na dlouhém lánu 41/508, 160 00 Praha 6

IČ: 25771001

Datová schránka: 98wp9yk

Zapsána: v OR vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 68715

E-mail: info@gutta.cz

I. Úvodní ustanovení

1. Společnost GUTTA ČR - Praha spol. s r.o., IČ 25771001, se sídlem Praha 6, Na dlouhém lánu 41/508, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. C 68715 (dále jen „**prodávající**“ nebo „**Společnost**“), je tradičním dodavatelem střešních a izolačních materiálů, dodávajícím široký sortiment výrobků pro stavbu, dům a zahradu. Provozovny prodávajícího se nacházejí na adrese: Dolany 9, Unhošť 273 51 a Lotouš 37, Slaný 273 79.
2. Tento reklamační řád prodávajícího (dále jen „**Reklamační řád**“) je platný pro nákup zboží od prodávajícího, a upravuje práva a povinnosti mezi Společností jako prodávajícím a zákazníkem jako kupujícím.
3. Reklamační řád byl zpracován dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**občanský zákoník**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „**zboží**“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „**reklamace**“), a použije se na veškerý prodej zboží Společností v případech, kdy na straně kupujícího je právnická osoba či osoba, která jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, popř. fyzická osoba spotřebitel (dále jen „**kupující**“).
4. Tento Reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek prodávajícího (dále jen „**VOP**“). Kupující je povinen se s Reklamačním řádem a VOP seznámit před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s VOP a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
5. Informace o kvalitě výrobků (zboží), jejich podmínky skladování a manipulace jsou zpravidla součástí výrobků (zboží), případně jsou k dispozici ke stažení na webových stránkách prodávajícího www.guttashop.cz/navody/.
6. Pojmy nedefinované v tomto Reklamačním řádu odpovídají definicím pojmů, které jsou součástí VOP.

II. Záruční doba

1. Prodávající poskytuje záruku na zboží a výrobky dle určení v kupní smlouvě nebo v záručním listu, nejméně však v rozsahu povinném dle platných předpisů a VOP. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v záruční době dle odst. 2) tohoto článku.
2. Záruční doba u spotřebního zboží činí 24 měsíců, vyjma zboží, která má omezenou dobu expirace vyznačenou na obale. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím nebo jím zplnomocněnou osobou nebo předáním zboží prvnímu dopravci k přepravě zboží pro kupujícího. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v opravě. V případě výměny zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.

III. Rozsah práv z vadného plnění

1. Kupující je při osobním přebírání zboží povinen přesvědčit se o nepoškozenosti obalů a co nejdříve po osobním převzetí od prodávajícího zkontrolovat přebírané zboží, především co do jeho vlastností a množství. V případě, že kupující přebírá zboží nezabalené, je povinen se přesvědčit o jeho vlastnostech a množství. Kupující při převzetí od přepravce musí řádně a pečlivě zkontrolovat stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu. Kupující se pak musí co nejdříve po převzetí zboží přesvědčit o vlastnostech

a množství tohoto zakoupeného zboží. Nebezpečí škody na zboží přechází z prodávajícího na kupujícího okamžikem odeslání zboží prodávajícím kupujícímu (okamžikem předání zboží k přepravě), a to i v případě hrazení dopravy prodávajícím. V ostatních případech přechází nebezpečí škody na zboží na kupujícího převzetím zboží kupujícím.

2. Kupující je povinen zboží užívat a zpracovávat řádně v souladu se skladovacími podmínkami a dobami použitelnosti zboží, obvyklým způsobem je instalovat, užívat a průběžně udržovat podle pokynů výrobců. Reklamace vad způsobených nesplněním těchto podmínek nemůže být uznána.
3. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:
 - a) má zboží vlastnosti, které si prodávající a kupující ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prodávajícího,
 - b) se zboží hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - c) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a
 - d) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
4. Prodávající neodpovídá za vady zboží způsobené:
 - a) používáním zboží v rozporu s podmínkami uvedenými u každého z výrobků,
 - b) neodbornou instalací, špatnou manipulací, obsluhou, nevhodným skladováním, nedodržením technologických pokynů výrobce při aplikaci, nebo zanedbáním péče o zboží,
 - c) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů, úpravou zákazníkem (ohyby, nátěry, přířezy, apod.),
 - d) přírodními živly (krupobití, tornádo, potopa),
 - e) manipulací třetí stranou,
 - f) nepatrnými odchylkami, které neovlivňují účel použití (odstín barvy, textura povrchu apod.).
5. Prodávající dále neodpovídá za vady zboží způsobené běžným opotřebením a vady zboží prodaného za nižší cenu z důvodu vady, pro kterou byla nižší cena sjednána, a na kterou byl kupující výslovně prodávajícím upozorněn.
6. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v záruční době 24 měsíců od převzetí zboží. To neplatí:
 - a) u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - b) na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, nebo
 - c) vyplývá-li to z povahy věci.
7. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
8. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo:
 - a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - b) na odstranění vady opravou věci,
 - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - d) odstoupit od smlouvy.
9. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen odstranění vady či výměnu té konkrétní součásti.
10. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li zákazník 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. Nezvolí-li kupující své právo včas, má práva podle odst. 13. až 15.
11. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.
12. Neodstraní-li prodávající vadu zboží včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

13. Pokud má vadu zboží, které bylo prodáno jako použité nebo bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.
14. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující 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 i právo od kupní smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne. Bylo-li zboží v době před uplatněním reklamace opravováno nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.
15. V případě odstoupení od smlouvy je kupující povinen vrátit prodávajícímu kompletní zboží včetně veškerého příslušenství.

IV. Podmínky a způsob vyřízení reklamace

1. Reklamací může kupující uplatnit u prodávajícího čtyřmi níže uvedenými způsoby. Vždy je nezbytné případnou telefonickou či osobní konzultaci zpracovat a následně ujednané potvrdit písemnou formou.
 - a. E-mailem na adrese reklamace@gutta.cz (je třeba uvést číslo daňového dokladu či jiného dokladu o koupi zboží, uvést popis reklamované vady, a doložit fotografie vadného zboží), tento způsob uplatnění reklamace je nezbytný vždy u zboží zakoupeného prostřednictvím e-shopu;
 - b. Vyplněním online formuláře na stránkách www.guttashop.cz/zadat-reklamaci/
 - c. Telefonicky na tel. 312 666 212 (pro předběžnou konzultaci);
 - d. Prostřednictvím přepravních služeb anebo osobně (dodáním na adresu skladových prostor prodávajícího po předchozí telefonické dohodě: Gutta spol. s r.o., Lotouš 37, 273 79 Slaný).
2. Reklamací je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu po objevení vady. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace.
3. Kupující je povinen při uplatnění reklamace předložit daňový doklad, případně doklad o zakoupení zboží, se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění reklamace (zejm. název zboží, cena, množství).
4. Oprávněnost reklamace je oprávněn posoudit obchodní zástupce prodávajícího, reklamační oddělení prodávajícího, případně nezávislý posuzovatel.
5. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, v případě zboží zakoupeného prostřednictvím e-shopu pak včetně uvedení adresy prodejny, na kterou je kupující povinen reklamované zboží doručit (dále jen „**reklamační protokol**“). Pokud kupující výrobek v rámci reklamace zaslal prodávajícímu přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem.
6. Kupující je povinen reklamované zboží dodat k vyřízení reklamace neprodleně po vystavení reklamačního protokolu. Nestane-li se tak do 5 kalendářních dnů, reklamace bude stornována a celý proces se bude muset opakovat. Při zasílání reklamovaného zboží prostřednictvím přepravní služby je kupující povinen jej zabalit tak, aby během přepravy nedošlo k jeho poškození.
7. Pokud je Kupující spotřebitelem, je Prodávající, případně jím pověřená osoba, povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží a potřebná k odbornému posouzení vady. Kupujícímu - spotřebiteli musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající a kupující - spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu s ust. § 605 občanského zákoníku. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu – spotřebiteli přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta 3 pracovních ani 30 kalendářních dnů není závazná vůči kupujícímu - podnikateli.
8. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Kupující

při uplatnění reklamace je povinen předat zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství. Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

9. Kupující je v případě potřeby povinen umožnit inspekci zboží dříve, než dojde k jeho demontáži, a to z důvodu posouzení, zda byly dodrženy závazné pokyny pro montáž daného zboží, vydané výrobcem zboží. Kromě toho si prodávající ponechává právo nezávisle vyšetřit okolnosti vzniku vady, včetně kontroly.
10. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady. Pro uvedení závady prodávající doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.
11. V případě reklamování deskového materiálu je kupující v případě potřeby povinen v rámci reklamace poskytnout vzorek poškozených desek k provedení laboratorních zátěžových testů (rozměry vzorku min 20 x 30 cm). Bez dodání vzorku nejsou splněny podmínky záruky (nelze provést laboratorní testy a tím nelze posoudit oprávněnost reklamace) a reklamace bude zamítnuta. Poskytnutý vzorek je nevratný, protože při testech může dojít k jeho úplné destrukci.
12. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací zboží, zejména poštovného na zaslání reklamace. Kupující je povinen vždy využít nejekonomičtější způsob a druh nákladů. Mezi vynaložené a hrazené náklady nepatří cesta vozem pro uplatnění reklamace, expresní přeprava dopravcem, náklady spojené s demontáží a opětovnou montáží zboží v dispozici kupujícího a další obdobné náklady. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
13. Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Proávající není povinen ověřovat, jestli informaci o ukončení reklamace kupující přijal.
14. Proávající vydá, případně zašle, kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace. Současně bude zboží předané do reklamace, ať už opravené či vyměněné v případě jejího uznání, nebo neopravené při zamítnutí, k dispozici v provozovně, kde byla reklamace uplatněna.
15. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit reklamační protokol, který obdržel při přijetí o zboží do reklamace, popř. je povinen prokázat svoji totožnost.

V. Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti smluvních stran tímto Reklamačním řádem neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a Zákona.
2. Je-li některé ustanovení Reklamačního řádu neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.
3. V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující - spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je **Česká obchodní inspekce** Ústřední inspektorát – oddělení ADR Štěpánská 15 120 00 Praha 2
Email: adr@coi.cz Web: adr.coi.cz

..

Tento Reklamační řád je platný od 03.06.2022