

# Reklamační řád

obchodní společnosti **AVEFLOR, a.s.**,  
se sídlem Budčeves 26, Kopidlno, PSČ 507 32, IČ: 642 59 838, DIČ: CZ64259838,  
zapsaná v obch. rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, sp. zn. B 1284

## 1. Úvodní ustanovení, příslušné právní předpisy

- 1.1. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek výše uvedeného prodávajícího, obchodní společnosti **AVEFLOR, a.s.**, se sídlem Budčeves 26, Kopidlno, PSČ 507 32, IČ: 642 59 838, DIČ: CZ64259838 [dále jen „*prodávající*“], a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.
- 1.2. 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 o ochraně spotřebitele*“] a vztahuje se na spotřební zboží prodávajícího [dále jen „*zboží*“], u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady.
- 1.3. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek [dále jen „*VOP*“]. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a VOP. Uzavřením kupní smlouvy vyjadřuje souhlas s VOP a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.
- 1.4. Za kupujícího (zákazníka) v tomto internetovém obchodě prodávajícího se považuje kupující v postavení spotřebitele ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) Zákona o ochraně spotřebitele nebo kupující v postavení podnikatele, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti [dále jen „*kupující*“], ne-li v tomto Reklamačním řádu nebo VOP uvedeno jinak.
- 1.5. Proávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo služby, a při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti.
- 1.6. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku). Není-li kupující podnikatel, u něhož by bylo zřejmé, že se kupní smlouva týká jeho podnikatelské činnosti, aplikují se na smluvní vztah rovněž zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě dle ustanovení § 2158 a násl. Občanského zákoníku.

## 2. Odpovědnost prodávajícího a práva kupujícího z vadného plnění

- 2.1. Proávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu za to, že v době, kdy kupující zboží převzal:
  - a) má zboží 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;
  - b) se zboží hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;
  - c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určena podle smluveného vzorku nebo předlohy;
  - d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; a
  - e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.2. Je-li na prodáváném zboží, obalu, v připojeném návodu nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze zboží použít, odpovídá prodávající kupujícímu za to, že zboží bude po tuto dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
- 2.3. Má-li zboží vadu, může kupující požadovat dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující 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 právo na bezplatné odstranění vady.
- 2.4. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

- 2.5. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu, a to i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit její součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době, nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.
- 2.6. Kupující dále není oprávněn uplatnit práva z vadného plnění:
- a) pokud kupující před převzetím zboží věděl, že má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
  - b) u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
  - c) na opotřebením zboží způsobené jejím obvyklým užíváním;
  - d) u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím;
  - e) pokud kupující nedodržel návod k použití zboží, nebo
  - f) vyplývá-li to z povahy věci.
- 2.7. Práva z odpovědnosti za vady zboží se dále nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:
- a) mechanickým poškozením zboží;
  - b) prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je zboží plombami opatřeno;
  - c) elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek;
  - d) prokazatelně nesprávným užíváním;
  - e) užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu;
  - f) užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání;
  - g) prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci;
  - h) prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou;
  - i) pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu.
- 2.8. Pokud bude reklamáce oprávněná, kupující má právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva z vadného plnění.

### 3. Uplatnění práv z vadného plnění a vyřízení reklamace

- 3.1. Kupující je oprávněn uplatnit právo za vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř (24) měsíců od převzetí, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží.
- 3.2. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení. Bylo-li zboží podle kupní smlouvy přepravováno, běží záruční doba od dodání zboží do místa určeného v objednávce. Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době. V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím.
- 3.3. Pro kupujícího v postavení podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně v souladu s příslušnými právními předpisy; je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost.
- 3.4. Zjevné poškození zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovéto zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje prodávajícího. Kupující v den převzetí řádně zkontroluje neporušenost zboží a kompletnost jeho příslušenství.
- 3.5. Při osobním odběru kupujícím, je okamžik převzetí zboží okamžikem přechodu nebezpečí škody na zboží z prodávajícího na kupujícího. Jestliže kupující zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. Pozdější reklamáce neúplnosti zboží nebo vnějšího poškození zboží nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat. Proávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
- 3.6. Zjistí-li kupující vady zboží, musí tyto uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vad u prodávajícího:
- a) elektronicky na e-mail: [eshop@aveflor.cz](mailto:eshop@aveflor.cz);
  - b) telefonicky na +420 493 551 111 (Po-Pá od 08:00 do 15:00);

- c) písemně dopisem zaslaným na adresu sídla prodávajícího: Budčeves 26, 507 32 Kopidlno;
  - d) osobně v sídle prodávajícího: Budčeves 26, 507 32 Kopidlno.
- 3.7. Kupující uvede při uplatnění reklamace své jméno a příjmení, kontaktní údaje, popis vady zboží a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje (jaké právo z vadného plnění uplatňuje). Provedenou volbu nemůže kupující měnit bez souhlasu prodávajícího. Kupující je povinen doložit, že reklamované zboží bylo zakoupeno u prodávajícího (např. kopií daňového dokladu či jiným vhodným způsobem). V případě, že kupující bude zasílat zboží prodávajícímu přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamované zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození.
- 3.8. Při uplatnění reklamace, pokud není dohodnuto jinak, vrátí kupující prodávajícímu na své náklady zboží původně dodané, a to jedním ze způsobů uvedeným níže:
- a) Reklamované zboží zašle kupující prostřednictvím poštovního doručovatele balíkem na sídlo prodávajícího. Balíky doručené na dobírku není prodávající povinen převzít. Proávající doporučuje kupujícímu při zasílání reklamovaného zboží vyplnit a vytisknout reklamační list uvedený níže, ke kterému kupující připojí kopii dokladu o koupi zboží. Pro rychlejší vyřízení reklamace je doručeno využít tohoto způsobu vrácení reklamovaného zboží;
  - b) Osobní doručení reklamovaného zboží je možné do sídla prodávajícího. Vrácení reklamovaného zboží je možné pouze v provozní době (Po-Pá od 08:00 do 15:00). Při osobním vrácení reklamovaného zboží bude s kupujícím sepsán reklamační list, který pro urychlení doporučujeme předem vytisknout, vyplnit a připojit k němu kopii dokladu o koupi zboží.
- 3.9. Na dárky, které prodávající poskytuje kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je kupující povinen zboží, které je poskytované jako dárek vrátit v původním stavu prodávajícímu.
- 3.10. Kupující od prodávajícího obdrží písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace zboží uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to e-mailem uvedeným v objednávce bezprostředně po přijetí reklamace; v případě osobního uplatnění je potvrzení předáno ihned v listinné podobě – potvrzení na reklamačním listu.
- 3.11. Proávající dále zašle kupujícímu e-mailem uvedeným v objednávce nebo v reklamačním listu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace. Toto potvrzení (reklamační protokol) bude kupujícímu dodáno nejpozději ve lhůtě stanovené obecně závaznými právními předpisy pro vyřízení reklamace, nejčastěji s reklamovaným zbožím. Není-li zasíláno žádné zboží, je reklamační protokol zasílán elektronicky. Reklamací prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.
- 3.12. Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti z vadného plnění a jakým způsobem může kupující práva z nich uplatnit. V potvrzení uvede prodávající i svou obchodní firmu, sídlo, identifikační číslo. V potvrzení prodávající uvede, že další práva kupujícího, která se ke koupi vážou, nejsou dotčena. Nebrání-li tomu povaha věci, lze potvrzení podle § 2166 odst. 1 občanského zákoníku nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím v tomto odstavci uvedené údaje.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. ledna 2018 a nahrazuje veškerá předchozí znění. Změny reklamačního řádu si prodávající vyhrazuje.

# Reklamační list

(vyplňte tento formulář a odešlete jej zpět pouze v případě, že chcete reklamovat zboží v zákonné době. Formulář je třeba vytisknout, podepsat a vložit do zásilky s vráceným zbožím případně zaslat naskenovaný na e-mailovou adresu [eshop@aveflor.cz](mailto:eshop@aveflor.cz)).

## Prodávající:

AVEFLOR, a. s.,  
se sídlem Budčeves 26,  
Kopidlno 507 32

## Reklamující:

**Jméno:** Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**Adresa:** Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**Telefon:** Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**Email:** Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**Číslo objednávky:** Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

## Datum prodeje

(datum vystavení dokladu): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

## Reklamované zboží (kód produktu a název dle faktury):

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

## Popis vady:

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

## Vámi preferovaný způsob vyřízení reklamace:

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

## Datum a podpis reklamujícího:

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.