

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento Reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) navazuje na Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) prodávající Hany Navrátilové, IČO: 65882776, se sídlem Sokolovská 17a, 794 01 Krnov – Pod Cvilínem, zapsaná v živnostenském rejstříku vedeném u Městského úřadu Krnov, e-mail: nabytek.alfa@seznam.cz, telefon: +420 704 633 455, <https://www.nabytek-alfa.cz> (dále jen „**prodávající**“) a je jejích nedílnou součástí.

Tento reklamační řád upravuje podmínky a způsob řešení reklamací zboží, včetně informací o místě, kde může kupující reklamaci uplatnit, a o způsobu jejího vyřízení.

Reklamační řád je vydán v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů (dále jen **občanský zákoník**), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o ochraně spotřebitele**“).

Právní vztahy tímto reklamačním řádem výslovně neupravené se řídí platnými právními předpisy České republiky.

1. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje postup při uplatnění práv z vadného plnění kupní smlouvy, kterou uzavřela fyzická osoba mimo svoji podnikatelskou činnost jako spotřebitel, nebo osoba v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „**kupující**“).
- 1.2. 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 strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má 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 jeho 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 určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 1.3. Za vadu zboží se nepovažují odchylky odstínů barev mezi zobrazením na elektronických zařízeních a skutečným provedením výrobku, pokud odpovídají technickým možnostem zobrazení a nejsou způsobeny vadou výrobku.
- 1.4. Za vadu zboží se považuje, že zboží nemá vlastnost nebo životnost, kterou lze rozumně u daného druhu zboží rozumně očekávat.

2. LHŮTA K UPLATNĚNÍ PRÁV

- 2.1. Projeví-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí zboží kupujícím, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud se neprokáže opak.

2.2. Kupující, který je spotřebitelem, je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř měsíců od jeho převzetí. Prodávající může u konkrétního zboží stanovit i delší záruční dobu.

2.3. Ustanovení o právech z vadného plnění se nepoužijí u:

- a) zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
- c) u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím,
- d) pokud to vyplývá-li z povahy zboží.

3. PRÁVA KUPUJÍCÍHO

3.1. Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat:

- a) opravu věci nebo,
- b) dodání nové věci,

ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný.

3.2. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy (vrácení peněz) pouze v případě, že:

- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v přiměřené době,
- b) se vada projevuje opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy,
- d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

3.3. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada zboží nevýznamná. Má se za to, že vada není nevýznamná, pokud prodávající neprokáže opak.

3.4. Volba způsobu vyřízení reklamace náleží kupujícímu v souladu s body 3.1 a 3.2. Kupující ji oznámí při uplatnění reklamace nebo bez zbytečného odkladu poté. Zvolený způsob nelze měnit bez souhlasu prodávajícího, ledaže se ukáže jako neproveditelný.

3.5. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku neodborného zacházení, nesprávného užívání, zanedbání údržby nebo použití zboží v rozporu s jeho určením či návodem.

4. POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

4.1. Kupující může reklamaci uplatnit osobně v provozovně prodávajícího nebo zasláním na adresu: Stará 199/20, 794 01 Krnov – Pod Cvilínem.

4.2. Při zasílání je kupující povinen zboží vhodně zabalit, aby nedošlo k jeho poškození či zničení. Ke zboží kupující přiloží doklad o koupi zboží či daňový doklad / fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující datum koupě zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace.

- 4.3. Kupující uvede při reklamaci následující údaje: název zakoupeného zboží, datum zakoupení, resp. obdržení zásilky, číslo dokladu, kontaktní údaje vč. telefonního čísla, podrobný popis poškození, případně ilustrační fotografie.
- 4.4. Prodávající je povinen přijmout reklamaci v provozovně případně i v sídle podnikání. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 4.5. Pokud by kupujícímu uplatnění práva z vad mělo způsobit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. V takovém případě je kupující povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.
- 4.6. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci bez zbytečného odkladu, ve složitých případech nejpozději do tří pracovních dnů ode dne jejího uplatnění. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku potřebná k odbornému posouzení vady.
- 4.7. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bezodkladně, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. Prodávající je povinen v této lhůtě spotřebitele vyrozumět o vyřízení reklamace na jeho kontaktní údaje. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a kupující má v takovém případě právo od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
- 4.8. Prodávající písemně informuje kupujícího o výsledku reklamace.
- 4.9. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
- 4.10. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace. Toto právo může kupující u prodávajícího uplatnit ve lhůtě do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.
- 4.11. Práva a povinnosti se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

5. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO ZAKÁZKOVOU VÝROBU

- 5.1. Prodávající provádí část své produkce jako zakázkovou výrobu (výrobu na míru podle individuálních požadavků kupujícího). V takovém případě je výrobek zhotoven podle specifikace, návrhu nebo schválení kupujícího, které byly prodávajícím akceptovány.
- 5.2. U zakázkové výroby odpovídá prodávající za to, že dodané zboží odpovídá sjednané specifikaci, schválenému návrhu nebo jinému ujednání stran. Za vadu se nepovažuje skutečnost, že zboží neodpovídá dodatečným požadavkům kupujícího, které nebyly součástí sjednaného zadání nebo které byly uplatněny až po jeho schválení.
- 5.3. U zboží vyrobeného na zakázku nebo upraveného podle přání kupujícího není nelze uplatnit právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu podle § 1837 občanského zákoníku, pokud bylo zboží vyrobeno nebo upraveno podle individuálních požadavků kupujícího.
- 5.4. Za vadu zakázkové výroby se nepovažují drobné odchylky vyplývající z povahy použitých materiálů, zejména přirozená kresba dřeva, suky, drobné prasklinky u masivu, odchylky

v odstínu, barevnosti nebo struktuře materiálu, případně drobné technologické tolerance, pokud tyto odchylky odpovídají obvyklým vlastnostem daného materiálu a provedení a nebyly mezi stranami výslovně sjednány jako závazná vlastnost zboží.

- 5.5.** Změna názoru kupujícího po schválení zadání, návrhu nebo specifikace (např. změna požadavků na barvu, provedení či design) se nepovažuje za vadu zboží a nezakládá právo na reklamaci.
- 5.6.** V případě, že kupující dodá vlastní materiál k výrobě, prodávající neodpovídá za vady způsobené nevhodností tohoto materiálu, pokud kupujícího na tuto nevhodnost prokazatelně upozornil, nebo pokud ji nebylo možné při vynaložení odborné péče zjistit.
- 5.7.** I u zakázkové výroby zůstávají zachována práva kupujícího z vadného plnění dle příslušných právních předpisů občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele, zejména právo na odstranění vady, přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy.

Tento reklamační řád je platný od 11.05.2026.