

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti **WIRPO s.r.o.**
IČ: 25310054
se sídlem Škrobárenská 518/16, 617 00 Brno,
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 24387
pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese
www.wirpo.cz/eshop

Znění účinné od 26. 4. 2020

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího, kterým je společnost **WIRPO s.r.o.**, IČ: 25310054, se sídlem 612 00 Brno, Křížíkova 68/188, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 14223 (dále jen „**prodávající**“) provozující internetový obchod na webové stránce umístěné na internetové adrese www.wirpo.cz/eshop.
- 1.2. Kupující je povinen se seznámit s reklamačním řádem a obchodními podmínkami prodávajícího (dále jen „OP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.
- 1.3. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto reklamačním řádem.
- 1.4. Definice pojmů obsažené v tomto reklamačním řádu mají přednost před definicemi v OP. Pokud tento reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v OP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A JAKOST PŘI PŘEVZETÍ - SPOTŘEBITEL

- 2.1. Prodávající níže informuje kupujícího – spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (v textu také jako „**reklamace**“) a o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Požádá-li o to kupující - spotřebitel, 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.
- 2.2. Práva a povinnosti smluvních stran, kde kupujícím je spotřebitel ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem o ochraně spotřebitele).
- 2.3. Jako doklad o záruce slouží doklad o zakoupení zboží (prodejka, faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, identifikátor zboží).
- 2.4. Na výslovnou žádost kupujícího poskytne prodávající záruku formou záručního listu. Umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu pouze doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje. Je-li to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, v záručním listě prodávající srozumitelným způsobem vysvětlí obsah

poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí a současně uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

Jakost při převzetí

- 2.5. Prodávající odpovídá kupujícímu - spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu - spotřebiteli, že v době, kdy kupující zboží převzal:
- 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,
 - se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.6. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
- 2.7. Pokud má kupující - spotřebitel převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům), jedná se o vady zboží.
- 2.8. Kupující - spotřebitel může u prodávajícího uplatnit nejpozději **do dvou let ode dne převzetí zboží** podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti. Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.
- 2.9. Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil nebo se jedná o vadu, kterou musel kupující s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při převzetí.
- 2.10. Životnost výrobku se nemusí krýt s pojmem záruční doba. Nadměrné nebo dlouhodobé opotřebení výrobku nemůže být reklamováno jako vada výrobku.
- 2.11. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé po uplynutí záruční doby, dále zejména v důsledku:
- běžného opotřebení užíváním,
 - mechanického poškození,
 - provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
 - zboží, které bylo upravováno kupujícím (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
 - používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
 - poškození způsobeného neodbornou instalací, neodborným zacházením či obsluhou nebo zanedbáním běžné péče,
 - poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo obecnými zásadami (zejména v rozporu s

- návodem nebo technickými normami),
- poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí.

To neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

Zákonná práva z vadného plnění

2.12. Proávající odpovídá za vady vzniklé **po převzetí** zboží v 24 měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu. U spotřebního zboží (např. kosmetika, drogistické výrobky apod.) je Kupující oprávněn uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř (24) měsíců, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží. V této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená **podstatné porušení smlouvy** (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):

- **odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;**
- **bezplatné odstranění vady opravou;**
- **přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo**
- **vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.**

Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již **při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela**, pokud by toto porušení předvídala.

2.13. U vady, která znamená **nepodstatné porušení smlouvy** (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující **nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny**.

2.14. Jednou provedenou volbu práva z vadného plnění již není možné měnit bez souhlasu prodávajícího.

2.15. Právo na výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy má kupující též v případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, ale pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vyskytujících se vad nemůže kupující zboží řádně užívat. Větším výskytem vady je myšleno 3. oprávněná a uznaná reklamace stejného druhu, nebo 4. oprávněná a uznaná reklamace různého druhu.

2.16. Ustanovení uvedená v čl. 2.5. tohoto reklamačního řádu se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu s ohledem na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím - spotřebitelem, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

Uplatnění práv z vadného plnění, vyřízení

2.17. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, případně i v sídle nebo místě podnikání nebo u osoby určené k opravě, bez zbytečného odkladu od zjištění vady. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží. **Formuláře ke stažení zde.**

2.18. Kupující je povinen oznámit vadu včas, a to bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, v opačném případě nemusí prodávající reklamaci uznat. Proávající neodpovídá za vady zboží v případě, že kupující převzal zásilku, která byla

zjevně poškozená.

- 2.19. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- 2.20. Kupující je povinen prokázat nákup zboží (zejména dokladem o koupi).
- 2.21. Kupující je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení uplatněných vad zboží. Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
- 2.22. Nezvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
- 2.23. Prodávající je povinen bezodkladně, po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
- 2.24. Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.
- 2.25. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost prodávajícího jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.
- 2.26. O reklamaci a jejím vyřízení bude prodávajícím vydáno kupujícímu - spotřebiteli písemné potvrzení, kde bude uvedeno, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje, datum a způsob vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 2.27. Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.
- 2.28. U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.

3. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ - PODNIKATEL

- 3.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanovením § 2099 a násl. občanského zákoníku).
- 3.2. Jako doklad pro uplatnění práv z vadného plnění slouží zejména doklad o zakoupení zboží (faktura, prodejka) se zákonem uvedenými údaji.
- 3.3. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé zejména v důsledku:
 - běžného opotřebení užíváním,
 - mechanického poškození,
 - provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
 - zboží, které bylo upravováno kupujícím (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
 - používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
 - poškození způsobeného neodbornou instalací, neodborným zacházením či obsluhou

- nebo zanedbáním běžné péče,
- poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo obecnými zásadami (zejména v rozporu s návodem nebo technickými normami),
 - poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
- není-li mezi smluvními stranami dohodnuto písemně jinak.
- 3.4. Kupující podnikatel je povinen prohlédnout zboží podle možnosti co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží. Jestliže kupující podnikatel zboží neprohlédne nebo nezařídí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží.
 - 3.5. Pokud kupující podnikatel zjistí poškození zboží, jakýkoliv rozdíl mezi dodacím listem, daňovým dokladem nebo fakturou a skutečně dodaným zbožím (zejména v množství, jakosti a provedení), je povinen bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit prodávajícímu.
 - 3.6. Proávající poskytuje tímto kupujícímu podnikateli záruku za jakost v souladu s výše uvedeným v délce 12 měsíců. Je-li na prodávaném zboží, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití zboží, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.
 - 3.7. Neoznámil-li kupující - podnikatel vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující - podnikatel mohl při dostatečné péči zjistit.
 - 3.8. Neoznámil-li kupující - podnikatel vadu včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.
 - 3.9. Při uzavření kupní smlouvy s kupujícím – podnikatelem je stanovena lhůta k vytknutí vady dle ustanovení § 1921 a § 2112 občanského zákoníku. Vadu je kupující povinen oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 6 měsíců od převzetí výrobku/zboží. Jedná-li se o skrytou vadu, je nutné vadu oznámit bez zbytečného odkladu poté, co kupující vadu při prohlídce výrobku mohl zjistit, nejpozději však do 2 let po odevzdání věci.
 - 3.10. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující - podnikatel na vlastní náklady a riziko u prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, případně i v sídle nebo místě podnikání nebo u osoby určené k opravě. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží.
 - 3.11. Je-li kupující - podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.
 - 3.12. Jednou provedenou volbu práva z vadného plnění již není možné měnit bez souhlasu prodávajícího.
 - 3.13. Bude-li reklamace prodávajícím zamítnuta, bere kupující – podnikatel na vědomí, že je prodávající oprávněn požadovat po kupujícím náklady prodávajícího s tímto spojené a kupující je povinen tyto uhradit.

4. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1. Kupující při převzetí zboží zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a stav zásilky. Nesplnění této povinnosti může mít vliv na uplatnění nároků výše popsaných. Tato povinnost je podrobně rozvedena v čl. 5. bodu 5. 10. a 5.11. OP.

- 4.2. Vlastnosti zboží, návody či technické specifikace jsou s ohledem na povahu zboží uvedeny na stránkách produktového detailu zboží. Kupujícímu především doporučujeme sekci detailu "přiložené soubory zboží" obsahující průvodní technickou dokumentaci zboží vystavenou výrobcem či prvotním distributorem (Technický list, Bezpečnostní list, aplikační návody, propagační materiály apod.). Kupující má možnost seznámit se tímto s podrobnými informacemi o vlastnostech zboží a to před samotným učiněním objednávky. V této souvislosti může také kontaktovat naši poradenskou linku na čísle +420 543 250 727
- 4.3. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné s ohledem na okolnosti a povahu zboží. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné požádat u prodávajícího a to bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 1 měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu a tyto náklady prodávajícímu doložit.
- 4.4. Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s protokolem o vyřízení reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží. K pozdějším námitkám již nemusí prodávající přihlídnout.
- 4.5. Pro případ osobního převzetí zboží po ukončení reklamace je kupující povinen toto převzít bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od ode dne, kdy byl vyřízení reklamace informován. Při převzetí zboží či dodání zboží přepravcem platí přiměřeně ustanovení OP dle čl. 5. OP.
- 4.6. Při předání reklamovaného zboží či proplacení dobropisu v hotovosti po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace. Proávající je oprávněno požadovat prokázání totožnosti kupujícího platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), případně plnou moc, a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může prodávající či její smluvní partner odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis. Je-li kupujícím právnická osoba, pak dojde k výdeji zboží či proplacení dobropisu pouze statutárnímu orgánu dané právnické osoby či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí.
- 4.7. Je-li předmětem koupě spotřební zboží nebo je-li toto součástí zakoupeného zboží, použije se životnost místo záruky za jakost. Životnost může být uvedena časově nebo počtem použití či jinak obdobně specifikovaná. U zboží může být uvedena více než jedna z těchto životností. K úspěšnému uplatnění reklamace je nutné dodržet všechny uváděné podmínky.
- 4.8. Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním.
- 4.9. Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto reklamačním řádem dotčena.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Nedílnou součástí tohoto reklamačního řádu je formulář – **Uplatnění vad.**
- 5.2. Kontaktní údaje prodávajícího: WIRPO s.r.o., korespondenční adresa Škrobárenská 518/16, 617 00 Brno, e-mail: wirpo@wirpo.cz, telefon +420 543 250 727
- 5.3. Tento reklamační řád včetně jeho součástí je platný a účinný od 26. 4. 2017 a ruší případná předchozí znění reklamačního řádu včetně jeho součástí, přičemž tento je k dispozici v sídle prodávajícího, provozovnách prodávajícího nebo elektronicky na www.wirpo.cz/eshop.