

Reklamační řád společnosti MELKOV-WH s.r.o.

Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) dodavatele - společnosti MELKOV-WH s.r.o., IČO 17671973, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. C 90799, se sídlem Na hůrce 1041/2, 161 00 Praha 6 - Ruzyně.

§1 Základní ustanovení

- 1) Zákazník je povinen seznámit se s Reklamačním řádem a VOP ještě před samotným uzavřením smlouvy.
- 2) Zákazník uzavřením smlouvy potvrzuje, že se seznámil s tímto Reklamačním řádem, včetně sdělení před uzavřením smlouvy, a že s ním výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném k tomuto okamžiku. Reklamační řád je nedílnou součástí každé smlouvy.
- 3) 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.
- 4) Tento Reklamační řád dodavatele je veřejně přístupný na webových stránkách dodavatele a v listinné podobě v místě jeho sídla.
- 5) Ustanovení Reklamačního řádu se užití obdobně, pokud byla sjednána ve smlouvě záruka za jakost.

§2 Vadné plnění

- 1) Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až § 1925, § 2099 až 2112 a § 2615 občanského zákoníku.
- 2) Dodavatel odevzdá zákazníkovi plnění, které bude mít v okamžiku jeho předání a převzetí vlastnosti stanovené smlouvou, bude způsobilé sloužit svému účelu a bude vyhovovat požadavkům právních předpisů platných v České republice.
- 3) Zákazník nemá právo odmítnout převzetí plnění pro drobné vady, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání plnění ani jeho užívání podstatným způsobem neomezují.
- 4) Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne na předmětu plnění bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu odhalil, nebo při řádné a včasné prohlídce odhalit měl a mohl, nejpozději však ve lhůtě 12 měsíců ode dne přechodu nebezpečí škody na zákazníka. Pro vyloučení pochybností tato lhůta nezakládá zákazníkovi práva ze záruky za jakost, nýbrž pouze vymezuje lhůtu, ve které je možné uplatnit práva z vadného plnění.
- 5) Plnění je vadné, nemá-li sjednané vlastnosti. Za vadu se považuje také realizace jiného plnění a dále vady v dokladech nutných pro užívání předmětu plnění.

6) Právo zákazníka z vadného plnění zakládá vada, kterou má plnění při jeho předání, a to i tehdy, projeví-li se později.

7) Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud zákazník před převzetím plnění věděl, že má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil.

8) Práva z vadného plnění se nevztahují na poškození vzniklá na předmětu plnění (v případě, že taková činnost není činností obvyklou, a přitom není zakázána v návodu k použití) zejména:

- (a) mechanickým poškozením;
- (b) neodborným zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče;
- (c) poškozením nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami;
- (d) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů užívání;
- (e) upravením zákazníkem, vznikla-li vada v důsledku této úpravy;
- (f) poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí;
- (g) změnou právních předpisů.

§3 Uplatnění práv z vadného plnění (reklamace)

1) Uzavřením smlouvy zákazník vyjadřuje svůj souhlas se zde uvedenými podmínkami reklamace.

2) Neoznámí-li zákazník vadu včas, pozbývá práva z vadného plnění.

3) Reklamaci uplatňuje zákazník u dodavatele na adrese jeho sídla, nebo emailem na adrese: melkov-wh@melkov-wh.cz. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dodavatel obdrží od zákazníka oznámení o reklamaci, spolu s popisem vady, způsobem jejího projevení, s četností jejího výskytu a s uvedením data, kdy se vada projevila, doplněné o fotografie vady. Zákazník při uplatnění reklamace uvede dostatečně své kontaktní údaje (zejména jméno, případně obchodní firmu, zpáteční adresu, telefonní číslo a email) spolu se zvolením požadovaného způsobu vyřízení reklamace.

4) Dodavatel okamžikem doručení oznámení o reklamaci zahájí reklamační řízení. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace a je povinen zajistit dodavateli přístup k předmětu plnění v rozsahu nezbytně nutném pro ověření a odstranění vady.

5) Dodavatel je oprávněn požadovat osobní prohlídku reklamovaného plnění z důvodu posouzení vzniklých vad, a to po jejím předchozím oznámení zákazníkovi. Zákazník je povinen dodavateli osobní prohlídku umožnit, a to v pracovní době dodavatele, tedy pondělí – pátek od 7:00 do 15:30. Dodavatel není v prodlení s vyřízením reklamace, pokud mu zákazník neumožnil prohlídku plnění, na kterém se vady vyskytly v souladu s tímto odstavcem reklamačního řádu.

6) O způsobu vyřízení reklamace (poskytnutém nároku z vadného plnění) rozhoduje dodavatel. Zákazník dodavateli při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu, po oznámení vady sdělí, jaké právo z vadného plnění preferuje. Dodavatel rozhodne o reklamaci zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

7) Dodavatel uspokojí nárok z vadného plnění do 30 dnů ode dne rozhodnutí o způsobu vyřízení reklamace.

8) Ve výjimečných případech může dodavatel rozhodnout o prodloužení lhůt k rozhodnutí o reklamaci a uspokojení nároku z vadného plnění.

9) Žádná ze stran nemá právo na náhradu nákladů vzniklých v souvislosti s reklamačním řízením. To neplatí v případě neoprávněné reklamace ze strany zákazníka, kdy je dodavatel oprávněn po zákazníkovi požadovat náhradu účelně vynaložených nákladů.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 28.4.2025.