

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI FENIX PROTECTOR S.R.O.

I. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

1. Tento reklamační řád byl zpracován podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále rovněž "OZ") a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále rovněž "ZOS") a vztahuje se na zboží zakoupené od společnosti FENIX Protector s.r.o., IČ: 02819392, se sídlem č.p. 30, 262 03 Mokrovraty, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 224166.
2. Tento reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek pro nákup zboží prodávávaného společností FENIX Protector s.r.o. (dále rovněž "**Obchodní podmínky**"). Pokud tento reklamační řád výslovně nedefinuje některé pojmy, použije se definice pojmů uvedená v Obchodních podmínkách.
3. Tento reklamační řád upravuje práva kupujícího z vadného plnění a stanovuje postup při uplatňování těchto práv kupujícím u prodávajícího (dále rovněž "**reklamace**").
4. Ustanovení čl. II. a III. tohoto reklamačního řádu se vztahují pouze na zboží, které od prodávajícího zakoupil kupující – spotřebitel. V rozsahu, v jakém tento reklamační řád neupravuje práva kupujícího – podnikatele z vadného plnění, se použije právní úprava obsažená v OZ.

II. Jakost při převzetí

1. Prodávající odpovídá kupujícímu – spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu - spotřebiteli, že v době, kdy kupující - spotřebitel zboží převzal,
 - a) zboží má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající popsal nebo které kupující - spotřebitel 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) zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí.

III. Práva Kupujícího – spotřebitele z vadného plnění

1. Kupující – spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí.
2. Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v čl. II. tohoto reklamačního řádu, může kupující – spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující – spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od kupní smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující – spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.
3. Právo na dodání nové věci nebo výměnu součásti má kupující – spotřebitel 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 – spotřebitel i právo od kupní smlouvy odstoupit.

4. Neodstoupí-li kupující – spotřebitel od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující – spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednáání nápravy kupujícímu – spotřebiteli působilo značné obtíže.

IV. Uplatnění a vyřízení reklamace

1. Reklamaci je možné uplatnit u prodávajícího buď osobně na adrese závodu (provozovny) Mokrovraty 30, 262 03 Nový Knín nebo písemně (dopisem zaslaným na shora uvedenou adresu prodávajícího) nebo emailem zaslaným na e-mailovou adresu info@fenix-protector.com.
2. Kupující je povinen při uplatnění reklamace předložit doklad o koupi zboží nebo jiným způsobem prokázat, že reklamované zboží zakoupil od prodávajícího. Za účelem posouzení a vyřízení reklamace kupující při uplatnění reklamace předloží prodávajícímu reklamované zboží buď osobně na adrese provozovny v odst. 1 tohoto článku nebo reklamované zboží současně s uplatněním reklamace zašle prodávajícímu na shora uvedenou adresu, nedohodne-li se s prodávajícím na jiném postupu. Kupující je povinen při uplatnění reklamace specifikovat zboží, které reklamuje (popř. uvést množství zboží či část zboží, které reklamuje), uvést vadné vlastnosti zboží nebo popsat projevy vady a uvést, jaký způsob řešení reklamace požaduje.
3. Kupující je povinen oznámit prodávajícímu vadu zboží bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 2 let od převzetí zboží.
4. Reklamace zboží zakoupeného u prodávajícího kupujícím – spotřebitelem, včetně případné opravy vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím - spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě; marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení kupní smlouvy. O reklamaci zboží zakoupeného u prodávajícího kupujícím – podnikatelem rozhodne prodávající ve lhůtě do 40 dnů ode dne řádného uplatnění reklamace.
5. Kupující nemá práva z vadného plnění
 - a) pokud se jedná o opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
 - b) u zboží prodávaného za nižší cenu ohledně vady, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - c) pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu,
 - d) pokud kupující vadu sám způsobil užitím zboží v rozporu s účelem, k němuž je zboží určeno, nebo nesprávnou manipulací se zbožím, zanedbáním péče o zboží nebo užitím zboží v rozporu s vlastnostmi a technickými charakteristikami zboží nebo v rozporu s návody či doporučeními prodávajícího pro užívání a údržbu zboží popř. v rozporu s obecně známými pravidly,
 - e) jedná-li se o poškození zboží v důsledku znečištění, nehody, živelné události nebo jiného vnějšího vlivu (př. bouřka, požár, teplo aj.) nebo v důsledku nevhodných provozních podmínek,
 - f) jedná-li se o mechanické poškození zboží (př. pádem, zlomením, nárazem, najetím na překážku aj.) nebo poškození způsobené nadměrným zatěžováním zboží,
 - g) pokud došlo k úpravě zboží nebo k jakémukoliv zásahu do zboží bez předchozího písemného souhlasu prodávajícího nebo k opravě zboží provedené neoprávněnou osobou, nebo
 - h) jedná-li se o přirozenou změnu materiálu nebo působení vnějších vlivů (př. opotřebení nátěrů, změna barevného odstínu, oxidace aj.),
 - i) v dalších případech stanovených právními předpisy.