

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI MEYRA ČR s.r.o. PRO PRODEJ ZBOŽÍ A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB MIMO OBCHODNÍ PROSTORY

vydaný podle § 13 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

I.

Údaje o dodavateli:

Obchodní firma dodavatele:	MEYRA ČR s.r.o. zapsán v obchodním rejstříku vedeném u MS v Praze, oddíl C, vložka 3423
Sídlo dodavatele:	Hrusická 2538, 141 00 Praha 4 IČ: 411 90 327, DIČ CZ 41190327
Telefon - obchodní oddělení:	(+420) 272 761 102
Telefon - servisní oddělení:	(+420) 272 661 430
E-mail:	meyracr@meyragroup.com
Pracovní doba centrály:	Po-Pá 9,00 - 17.00.
Pracovní doba poboček:	uvedena vždy v místě příslušné pobočky, případně na webu www.meyra.cz/kontakty.

II.

Úvodní ustanovení:

1. Tímto reklamačním řádem (dále jen „řád“) poskytuje společnost MEYRA ČR s.r.o. svým zákazníkům, kteří jsou spotřebiteli, informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“) při prodeji zboží mimo prostor obvyklý pro podnikání prodávajícího za současné fyzické přítomnosti prodávajícího a kupujícího a dále údaje o tom, kde lze reklamaci uplatnit.
2. Spotřebitelem je každý člověk, který se společností MEYRA ČR s.r.o. mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu nebo s ní jinak jedná (spotřebitel dále jen „zákazník“).
3. Společnost MEYRA ČR s.r.o. je ve vztahu ke spotřebitelům při poskytování zboží a služeb při výkonu své podnikatelské činnosti dodavatelem (společnost MEYRA ČR s.r.o. dále také jen „společnost“ nebo „prodávající“).
4. Vztahy mezi společností MEYRA ČR s.r.o., jako prodávajícím, a spotřebitelem, jako zákazníkem, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jakož i dalšími obecně závaznými právními předpisy.

III.

Dodání zboží zákazníkovi:

1. Není-li v kupní smlouvě ujednáno jinak, pak v případě kupních smluv uzavíraných mimo prostor obvyklý pro podnikání prodávajícího za současné fyzické přítomnosti prodávajícího a kupujícího prodávající dodává a zákazník přebírá věc při prodeji. Převzetím koupené věci nabývá zákazník k věci vlastnické právo.
2. Prodávající je povinen předat zákazníkovi spolu se zbožím i veškerou dokumentaci vztahující se ke zboží a vydat zákazníkovi doklad o nákupu, kterým je zejména prodejní doklad nebo faktura.
3. Zákazník je povinen dodané zboží (dále také jen „zboží“ nebo „věc“) při převzetí prohlédnout, zejména pak přezkontrolovat, zda nevykazuje zjevné vady či poškození obalu, a přezkontrolovat i kompletnost dokumentace vztahující se ke zboží.
4. Připouští-li to povaha věci, má zákazník právo, aby byla věc před ním přezkontrolována nebo aby byly předvedeny její funkce; nestane-li se tak, není zákazník povinen věc převzít.

IV.

Odpovědnost prodávajícího za vady zboží:

1. Prodávající odpovídá zákazníkovi za to, že zboží nemá vady existující při převzetí. Prodávající dále odpovídá zákazníkovi za vady, které se vyskytnou v době trvání zákonné odpovědnosti za vady (zákoně záruční doby) nebo v době trvání nad rámec zákona sjednané smluvní odpovědnosti za vady (smluvní záruky, je-li sjednána či poskytnuta).
2. Prodávající odpovídá zákazníkovi za to, že v době, kdy zboží převzal nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží:
 - odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
 - je vhodné k účelu, pro který jej kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
 - je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

3. Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:
 - je zboží vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
 - zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
 - je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
 - zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.
4. Prodávající není vázán veřejným prohlášením podle druhé odrážky odstavce 3., prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv.
5. Odstavec 3. se nepoužije v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil. Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající.

V.

Výluky z odpovědnosti prodávajícího za vady zboží:

1. Reklamaci nelze oprávněně uplatnit:
 - u zboží prodávaného za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - u vady spočívající v opotřebením zboží způsobeným jeho obvyklým užíváním,
 - u použitého zboží pro vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí zákazníkem.
2. Reklamaci nelze oprávněně uplatnit dále zejména:
 - u vady způsobené nedodržením podmínek pro montáž nebo instalaci ze strany zákazníka, vyžaduje-li je povaha zboží,
 - u vady způsobené poškozením zboží ze strany zákazníka (zejména mechanicky či jinak),
 - u vady způsobené nesprávnou obsluhou ze strany zákazníka (zejména nedodržením návodu k obsluze),
 - u vady způsobené užíváním zboží v rozporu se stanoveným účelem ze strany zákazníka,
 - u vady způsobené nedostatečnou údržbou ze strany zákazníka,
 - u vady způsobené v důsledku běžného opotřebením či uplynutím běžné životnosti výrobku nebo jeho části (např. baterie),
 - z důvodu jiných případných nedostatků zboží, vyplývá-li to z povahy věci.

Jednáním ze strany zákazníka se rozumí i jednání třetích osob po převzetí zboží, za které nese odpovědnost prodávající.

VI.

Doba pro uplatnění reklamace vad zboží:

1. Zákazník je ze zákona oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží dodaného mu prodávajícím v době dvaceti čtyř měsíců ode dne, kdy zákazník zboží převzal. Reklamace musí být prodávajícímu v této lhůtě doručena.
2. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
3. Je-li na zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě prodávajícího na toto zboží v souladu s obecně závaznými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se zvláštní ustanovení o záruce za jakost.
4. Zkrácení zákonem stanovené doby pro reklamaci vad zboží lze sjednat pouze při koupi již použitého zboží; v případě prodeje již použitého zboží se tímto jako doba pro reklamaci vad zboží tímto sjednává jedna polovina zákonné doby.

VII.

Místo uplatnění reklamace vad zboží:

1. Vadu, která by se vyskytla u prodaného zboží, lze reklamovat buď přímo v sídle prodávajícího nebo v kterémkoliv jiné provozovně prodávajícího.
2. Adresa, telefonní číslo, e-mail a pracovní doba provozovny nacházející se v místě sídla prodávajícího jsou uvedeny v článku I. tohoto řádu.
3. Zákazník má při uplatnění reklamace právo na písemné potvrzení o tom, kdy vadu reklamoval, jakož i potvrzení provedení opravy zboží a dobu jejího trvání.
4. Aktuální adresy a ostatní kontaktní údaje provozoven u nichž lze reklamaci uplatnit, jsou dále uvedeny na webových stránkách www.meyra.cz.

VIII.

Způsob uplatnění reklamace:

1. Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci osobně, elektronickou zprávou (e-mailem) nebo písemně. Reklamace musí být prodávajícímu doručena vždy nejpozději v době k tomu určené.
2. Reklamace musí obsahovat jméno, příjmení, bydliště, emailové a telefonní spojení na zákazníka, popis reklamované závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace, který odpovídá nárokům zákazníka níže uvedeným v tomto reklamačním řádu.

3. Oprávnění k reklamaci výrobku je zákazník povinen doložit kupní smlouvou nebo jiným dokladem (nebo kopií dokladu) o nákupu zboží, popř. záručním listem nebo jiným dokladem prokazujícím uskutečnění nákupu.
4. Reklamované zboží je nutné prodávajícímu doručit. Při zaslání zboží prostřednictvím pošty by zboží mělo být zabaleno ve vhodném obalu, tak aby nedošlo k jeho poškození, čisté, kompletní a včetně příslušenství.

IX.

Práva zákazníka v případě oprávněné reklamace vad zboží:

1. Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v článku IV. tohoto řádu, může zákazník požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může zákazník 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 zákazník právo na bezplatné odstranění vady.
2. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má zákazník 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 zákazník i právo od smlouvy odstoupit.
3. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Zákazník 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 zjednaná náprava zákazníkovi působila značné obtíže.
4. Pokud má zákazník právo z vadného plnění, náleží mu i náhrada účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud zcizitel namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

X.

Práva zákazníka při prodeji použitých a vadných věcí:

1. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud zákazník před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil.
2. Má-li věc vadu, která nebrání užívat věc k určenému účelu, lze ji prodat jen za nižší cenu, než je obvyklá cena bezvadné věci.
3. Prodávající v takovém případě zákazníka upozorní, že věc má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje.
4. Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má zákazník místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

XI.

Ostatní povinnosti prodávajícího:

1. Požádá-li o to zákazník, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění (záručním listem). Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. V potvrzení uvede i svoji obchodní firmu, sídlo a identifikující údaje.
2. Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva zákazníka, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení.
3. Nebrání-li tomu povaha věci, lze potvrzení podle odstavce 1 nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

XII.

Vyřízení reklamace:

1. Prodávající v případě uplatnění reklamace zákazníkem vydá písemné potvrzení, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob reklamace zákazník požaduje, dále o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
2. Záruční servis poskytují všechny provozovny prodávajícího. Jednoduché opravy jsou prováděny zpravidla na počkání, v případě složitějších oprav jsou tyto prováděny v servisních střediscích prodávajícího a po dobu opravy může být zákazníkovi na jeho žádost zapůjčeno stejné nebo obdobné náhradní zboží. Po dohodě s prodávajícím lze opravu provést přímo u zákazníka nebo zajistit vyzvednutí zboží u zákazníka prodávajícím.
3. Prodávající se zavazuje bezodkladně, nejpozději však do tří pracovních dnů od obdržení reklamace, informovat zákazníka o způsobu a předběžném termínu vyřízení reklamace.
4. Reklamace včetně odstranění vady bude prodávajícím vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se se zákazníkem výslovně nedohodli na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se zákazníkovi přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatnou vadu zboží.
5. Po uplynutí jednoho měsíce ode dne, kdy byl zákazník povinen věc převzít nebo byl o provedení zakázky vyrozuměn, je prodávající oprávněn zákazníkovi účtovat poplatek za uskladnění ve výši 20 Kč denně. Po uplynutí šesti měsíců ode dne, kdy byl zákazník povinen věc vyzvednout je prodávající oprávněn věc prodat, jde-li o věc větší hodnoty (nad. 3.000,- Kč), o zamýšleném prodeji zákazníka předem vyrozumí a poskytne mu lhůtu 14 dnů k vyzvednutí zboží.

Článek XIII.

Odpovědnost prodávajícího jako zhotovitele z mimozáruční opravy:

1. Odpovědnost prodávajícího v postavení zhotovitele za vady u provedené mimozáruční opravy již použitého zboží se jako doba pro reklamaci vad zboží tímto sjednává jedna polovina zákonné doby – to je 12 měsíců od provedení opravy, případně ode dne, kdy měl kupující jako objednatel povinnost zboží z opravy vyzvednout. Odpovědnost prodávajícího lze oprávněně uplatnit pouze za předpokladu, že kupující vady oznámil prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl. Zboží k reklamaci je nutno dodat čisté, kompletní a s dokladem prokazujícím provedení mimozáruční opravy.
2. Reklamacie odstranitelné vady, za kterou prodávající odpovídá, bude vyřízena bezplatným odstraněním vady, u vady opakované (nejméně třetí výskyt stejné vady) nebo u vady neodstranitelné, nebo vady neopravené prodávajícím ve smluvené lhůtě, má zákazník právo na zrušení smlouvy o provedení mimozáruční opravy nebo na přiměřenou slevu z ceny. Reklamacie bude vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění.
3. Po uplynutí jednoho měsíce ode dne, kdy byl kupující povinen opravenou věc vyzvednout, je povinen zaplatit prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 20 Kč denně.
4. Pro uplatnění reklamacie a její vyřízení se v otázkách neupravených v tomto článku reklamačního řádu a zákonných ustanoveních o smlouvě o dílo dle občanského zákoníku, jinak přiměřeně použijí podmínky reklamačního řádu pro vyřízení reklamacie koupeného zboží.

Článek XIV.

Závěrečná ustanovení:

1. Záruční podmínky v tomto záručním řádu jsou platné pro všechny obchodní případy spotřebitelských smluv, pokud není se zákazníkem dohodnuto jinak. Ostatní podmínky se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
2. V případě dotazů či připomínek k reklamačnímu řádu, se neváhejte obrátit na kteroukoliv provozovnu prodávajícího. Řádné informování zákazníků o podmínkách uplatnění odpovědnosti za vady, jakož i dodržování dalších informačních povinností prodávajícího ve vztahu ke spotřebiteli, podléhá v České republice dozorovým pravomocím České obchodní inspekce (www.coi.cz).
3. Spory vzniklé mezi prodávajícím a kupujícím jsou řešeny přednostně dohodou. Nedojde-li ke vzájemné dohodě, je kupující oprávněn se s návrhem na mimosoudní řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).
4. Tento reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené na zboží a služby poskytované na základě smluv uzavřených mimo prostor obvyklý pro podnikání prodávajícího za současné fyzické přítomnosti prodávajícího a kupujícího.

Článek XV.

Platnost a účinnost reklamačního řádu:

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. ledna 2024

V Praze dne 29. prosince 2023
MEYRA ČR s.r.o.

Ing. Jan Býma, MBA
jednatel společnosti