

REKLAMAČNÍ ŘÁD

RENOL CZ, s.r.o.

I.

Všeobecná ustanovení

1. Tento reklamační řád se vztahuje na veškeré dodávky (výrobky, zboží i služby) realizované ze strany prodávajícího **RENOL CZ, s.r.o.**, se sídlem **Průmyslová 1761, 696 42 Vracov, IČO: 46902953, společnosti zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 5918** (dále též „prodávající“) v rámci jeho podnikatelské činnosti, a to na základě smluvního vztahu (smlouvy kupní, nebo smlouvy o dílo) uzavřeného mezi prodávajícím a kupujícím (jeho zákazníkem). Tento reklamační řád se vztahuje i na prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu na internetové adrese www.renol.cz, resp. www.plotypalubky.cz, který provozuje prodávající.
2. Reklamační řád tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího, které jsou k dispozici na webových stránkách www.renol.cz.
3. Nestanoví-li tento reklamační řád jinak, uplatní se práva a povinnosti kupujícího stanovená tímto reklamačním řádem **na kupujícího – spotřebitele i kupujícího – podnikatele**. Spotřebitelem je každý zákazník, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím. Podnikatelem je každý, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele se dále považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.
4. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady zboží dodávaného prodávajícím, u nichž jsou v záruční době uplatňována kupujícím práva z odpovědnosti za vady, stejně jako povinnosti prodávajícího a kupujícího po uplatnění nároků kupujícího z odpovědnosti za vady se řídí především ustanoveními tohoto Řádu a Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího (pro spotřebitele a pro podnikatele), jichž je tento Řád součástí. Ve věcech výslovně neupravených se práva a povinnosti řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a v případě smluvního vztahu se spotřebitelem i platnými a účinnými předpisy na ochranu spotřebitele (zejména pak zákonem č. 634/1992 Sb., zákon na ochranu spotřebitele ve znění pozdějších předpisů).
5. Aktuální platné znění reklamačního řádu prodávajícího je vždy zveřejněno na internetových stránkách prodávajícího (www.renol.cz).

II.

Vady zboží a odpovědnost prodávajícího za vady zboží

1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží, že se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí, nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá, že je věc v odpovídajícím množství, rozměrech, barvě, povrchové úpravě příp. má výslovně

vymíněné vlastnosti sjednané s konkrétním kupujícím a věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2. Prodávající odpovídá za vady, jež má zboží v době jeho předání a v záruční době. Kupující je povinen si předmět smlouvy při předání a převzetí řádně prohlédnout a zkontrolovat jeho množství, jakost a soulad s předmětem kupní smlouvy. Nároky z odpovědnosti za případné zjevné vady (příp. vady množství, barvy, druhu výrobku, povrchové úpravy atd.), které zboží vykazuje při předání a převzetí, je kupující povinen uplatnit u prodávajícího pokud možno ihned při předání a převzetí. Prodávající neodpovídá za vady zboží, které mohly být zjištěny kupujícím již při předání a převzetí, ale kupující je včas neuplatnil.

V případě, že kupující při dodání zboží zjistí porušení přepravních obalů objednaného zboží, je povinen provést zápis do dodacího listu přímo u dopravce (příp. jiného dokumentu potvrzujícího převzetí). O obdržení zboží s porušeným přepravním obalem je kupující povinen zároveň bezodkladně písemně informovat prodávajícího.

3. Prodávající odpovídá za vady zboží, na něž se vztahuje záruka za jakost, a to po stanovenou záruční dobu, o které je informován při uzavření smlouvy. Obecná záruční doba činí 24 měsíců, pokud pro konkrétní zboží neuvedl prodávající záruční dobu delší. Záruční doba týkající se zboží počíná běžet dnem předáním díla. Odmítne-li kupující bezdůvodně předmět smlouvy převzít, záruční doba počíná běžet ode dne, kdy mu prodávající umožnil s předmětem smlouvy volně nakládat.

4. Prodávající neodpovídá za vady zboží:

- a) které zavinil kupující po převzetí zboží např. při vlastní dopravě, montáži, vlastní úpravou dodaného zboží, nevhodným užíváním nebo manipulací, nedodržením návodu k obsluze, příp. zanedbáním doporučené pravidelné péče (ošetřování zboží nevhodnými čisticími prostředky, které nejsou určeny na ošetřování dodaného zboží)
- b) které vznikly užíváním výrobku ve vlhkém nebo chemicky agresivním prostředí (pokud dodané výrobky nebyly pro takové prostředí přímo určeny)
- c) při jakémkoliv neodborném zásahu do výrobku,
- d) na které byl kupující při koupi upozorněn,
- e) na výrobky, na které byla prodávajícím poskytnuta sleva z důvodu neodpovídajících vlastností, a kupující o tom byl předem informován,
- f) způsobené běžným opotřebením výrobku souvisejícím s jeho užíváním.

5. Nemá-li zboží vlastnosti uvedené v čl. II. odst. 1 tohoto reklamačního řádu, má kupující – spotřebitel v souladu s ustanovením § 2169 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník:

- a) právo požadovat i dodání nového zboží bez vady, není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené (týká-li se vada pouze součásti věci, je kupující oprávněn požadovat pouze výměnu této součásti),
- b) je-li takový postup vzhledem k povaze vady neúměrný (zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), má kupující právo na bezplatné odstranění vady;
- c) není-li možné vadu odstranit, má kupující - spotřebitel právo od smlouvy odstoupit (v části, která neodpovídá vlastnostem sjednaným v rámci smlouvy).

Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího. Nezvolí-li kupující své právo včas, má práva podle § 2107 (nepodstatné porušení smlouvy).

V ostatním se nároky spotřebitele z odpovědnosti za vady řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (zejm. § 2165 a násl., příp. § 2099 a násl.).

6. Nemá-li zboží vlastnosti uvedené v čl. II odst. 1 tohoto reklamačního řádu a jedná-li se o podstatné porušení smlouvy, vybere prodávající pro kupujícího – podnikatele, dle své volby a povahy vady zboží některý z následujících odpovědnostních nároků:
 - a) právo požadovat dodání nového zboží bez vady, není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené (týká-li se vada pouze součásti věci, je kupující oprávněn požadovat pouze výměnu této součásti);
 - b) na odstranění vady opravou věci
 - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny,
7. Nemá-li zboží vlastnosti uvedené v čl. II odst. 1 tohoto reklamačního řádu a jedná-li se o nepodstatné porušení smlouvy, vybere prodávající pro kupujícího – podnikatele, dle své volby a povahy vady zboží některý z následujících odpovědnostních nároků:
 - a) právo na odstranění vady nebo
 - b) právo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

III.

Uplatnění reklamace (vytknutí vady zboží)

1. Reklamací je nutno uplatnit u prodávajícího písemně (za písemnou formu se považuje i uplatnění vad prostřednictvím elektronické pošty na mailovou adresu info@renol.cz), a to bez zbytečného odkladu po zjištění vad na předmětu smlouvy ze strany kupujícího. **Telefonická reklamace není považována za platně učiněnou.** Oznámení reklamace je třeba doložit fotokopii faktury s potvrzením o provedení úhrady, příp. jiným způsobem prokázat, že zboží bylo objednáno právě od prodávajícího.
2. **Kupující je při uplatnění reklamace povinen uvést zejména:**
 - a) číslo smlouvy, příp. její identifikaci, na základě které reklamaci uplatňuje, včetně popisu výrobku, kterého se vada týká,
 - b) adresu místa, kde se reklamované zboží nachází,
 - c) adresu a telefonické spojení (popřípadě e-mail) kupujícího, popřípadě na kontaktní osobu oprávněnou jednat za kupujícího,
 - d) podrobný popis vad předmětu smlouvy včetně popisu, jak se tato vada předmětu díla projevuje a jaký nárok z odpovědnosti za vady v souladu s ustanovením § 2169 a násl., resp. § 2099 a násl. občanského zákoníku kupující uplatňuje.
 - e) Prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje.

Základní údaje pro reklamaci zboží jsou uvedeny v reklamačním protokolu, prostřednictvím něhož může kupující reklamovat zboží. Reklamační protokol je rovněž ke stažení na webových stránkách prodávajícího www.renol.cz.
3. Nebude-li uplatnění reklamace ze strany kupujícího - spotřebitele splňovat některý z výše uvedených bodů, prodávající kupujícího - spotřebitele na nedostatky reklamace upozorní ve smyslu § 19 zákona o ochraně spotřebitele a vyzve jej k upřesnění s tím, že o dobu odstranění nedostatků reklamace ze strany kupujícího se prodlužuje lhůta pro zahájení řešení ze strany prodávajícího.

4. Kupující je povinen zabezpečit uchování předmětu smlouvy ve stavu ke dni zjištění vady či reklamace, a to až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady prodávajícím, jinak se vystavuje nebezpečí, že uplatněná práva z odpovědnosti za vady (z reklamace) nebudou uspokojena. Kupující je však povinen po zjištění existence vad na předmětu smlouvy provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod na předmětu smlouvy.
5. Práva z vadného plnění dále (mimo elektronického způsobu) může kupující uplatnit u prodávajícího na adrese provozoven prodávajícího:
6. RENOL CZ, s.r.o., Průmyslová 1761, Vracov 69642, tel: +420 724 208 779
e-mail: objednavky3@renol.cz, nebo
7. RENOL CZ, s.r.o., Stránecká Zhoř 119, Stránecká Zhoř 59442, tel +420 724 175 681
e-mail: objednavky1@renol.cz

v nichž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží.

IV.

Průběh vyřízení reklamace

1. Prodávající v případě kupujícího - spotřebitele rozhodne v souladu se zákonem na ochranu spotřebitele o reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů; do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Jde-li o kupujícího-podnikatele, vyřídí prodávající reklamaci včetně případného odstranění vady (u oprávněně uplatněné reklamace) nejpozději do 90 dnů ode dne uplatnění reklamace. Neodstraní-li prodávající vadu včas (ve sjednané lhůtě), může kupující – podnikatel požadovat slevu z kupní ceny.
3. Prodávající upozorňuje kupujícího - spotřebitele, že zpravidla bude nutné posouzení reklamované vady v místě dodání dle uzavřené smlouvy, aby bylo možné učinit závěr o povaze reklamované vady a způsobu jejího řešení. Za účelem posouzení oprávněnosti reklamace je kupující povinen umožnit prodávajícímu nebo jím pověřené osobě ve sjednaný den, tj zpravidla v pracovní den ve standardní pracovní době prodávajícího od 7:00 hod do 16:00 hodin, přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází, a vytvořit mu odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti reklamace. Nebude-li tato nezbytná prohlídka v uvedeném termínu umožněna, může dojít k posunutí termínu, kdy prodávající započne s případným odstraňováním reklamované vady (jedná se o prodloužení přiměřené doby k posouzení vady). V takovém případě se prodávající nedostává do prodlení s řešením reklamace, neboť překážka vyvstala na straně kupujícího.
4. Reklamace včetně odstranění vady musí být ze strany prodávajícího v případě kupujícího - spotřebitele vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Prodávající upozorňuje kupujícího, že s ohledem na povahu dodávaného zboží může zpravidla vyřizování reklamované vady (zejména pak při odstranění reklamované vady, příp. při dodání nového výrobku) z objektivních důvodů trvat delší dobu, než kterou poskytuje pro vyřízení zákon o ochraně spotřebitele; kupující bude v takovém případě ze strany prodávajícího o této skutečnosti předem informován a bude požádán o odsouhlasení prodloužení doby k odstranění reklamované vady. Jedná se zejména o takové případy, kdy

není technicky možné odstranit reklamované vady v zákonem stanovené lhůtě, příp. je třeba zajistit dodávku náhradního zboží (tato doba je minimálně stejná jako ta, o které je kupující informován při koupi zboží jako o standardní dodací době, příp. individuální dodací době u jednotlivých výrobků). Prodávající podnikne veškeré možné kroky k tomu, aby reklamační byla vyřízena co nejrychleji, je nicméně rovněž závislý na dodání zboží ze strany svých dodavatelů a na výrobních lhůtách, které jsou zpravidla delší.

5. Marné uplynutí zákonem stanovené lhůty pro vyřízení reklamace se považuje za podstatné porušení smlouvy.
6. Předmětem reklamace může být pouze zboží, výrobek či dílo, na kterém se vyskytla vada, která byla řádně uplatněna vůči prodávajícímu ve smyslu tohoto reklamačního řádu. Prodávající nebude při vyřizování reklamované vady díla řešit žádné další vady, které nebyly kupujícím v souladu s tímto reklamačním řádem uplatněny. Zboží musí být předáno prodávajícímu kompletní (se všemi součástmi, se kterými bylo dodáno), očištěné, a dostatečně zabalené pro účely přepravy (tak, aby při přepravě nemohlo dojít k dalšímu poškození předmětu reklamace), pokud se s prodávajícím písemně nedohodne jinak.
7. Prodávající si vyhrazuje právo odeprít přijetí nebo vyřídit řádně učiněnou reklamaci záruční vady, pokud kupující neprokáže řádné zaplacení celé ceny předmětu smlouvy (takový výrobek nepřešel do vlastnictví kupujícího a s jako takovým s ním kupující nemůže plně nakládat).
8. O reklamačním řízení sepíše prodávající s kupujícím – spotřebitelem **reklamační protokol** (ve smyslu § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele).
Reklamační protokol bude obsahovat zejména, nikoliv však výlučně, následující údaje, které kupující doplní do reklamačního listu:
 - a) přesnou identifikaci kupujícího, prodávajícího a smlouvy
 - b) datum zjištění vady kupujícím a datum jejího uplatnění
 - c) popis vady, která je předmětem reklamace (uplatnění záruční vady) a jaký způsob vyřízení reklamace (záruční vady) kupující požadoval;
 - d) potvrzení o datu ukončení a způsobu vyřízení reklamace (včetně potvrzení o provedení opravy a délce jejího trvání);
 - e) důvody vedoucí k zamítnutí (odmítnutí) reklamace
 - f) další údaje důležité pro průběh a vyřízení reklamace
 - g) vyčíslení nákladů účtovaných kupujícímu v případě, že se jedná o odstranění vady, na kterou nelze uplatnit záruku dle smlouvy (o čemž bude kupující ze strany prodávajícího informován).
9. **Prodávající není povinen uspokojit kupujícím uplatněný nárok z titulu odpovědnosti za vady, pokud je zvolený nárok neúměrný povaze vady, nebo pokud není kupujícím zvolený nárok z titulu odpovědnosti za vady s ohledem na vadu objektivně realizovatelný.** Z titulu odpovědnosti za vady nelze nárokovat náhradu škody ani žádné formy osobní újmy.
10. Nárok kupujícího na poskytnutí slevy nemůže být proveden nezaplacením kupní ceny nebo její části jednostranně ze strany kupujícího. Kupující není oprávněn provádět ani jednostranný zápočet pohledávek a závazků.
11. Kupující-spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnížší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného zboží/předmětu smlouvy. Kupující-spotřebitel o

- proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
12. Kupující – podnikatel si hradí veškeré náklady na dopravu reklamovaného zboží prodávajícímu a zpět.
 13. **V případě, že reklamační řízení bude uznáno neoprávněnou, bere kupující na vědomí, že mu budou účtovány veškeré náklady (zejména náklady na dopravu, posouzení atd.), které prodávajícímu v souvislosti s uplatněním neoprávněné reklamacie vzniknou.**
 14. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží ze záruční opravy do 2 měsíců od uplynutí doby, kdy záruční oprava byla vyřízena (kdy byl o vyřízení reklamacie kupující prodávajícím informován), je kupující povinen zaplatit prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 50,-- Kč za každý i započatý den prodlení s vyzvednutím zboží.
 15. Při výdeji zboží po vyřízení reklamacie je kupující povinen předložit prodávajícímu doklad, který obdržel při přijetí zboží do reklamacie, popř. musí kupující prokázat svou totožnost.
 16. Vyrozuměním kupujícího (elektronickou zprávou na adresu, kterou kupující při uplatnění reklamacie prodávajícímu sdělil) o vyřízení reklamacie je reklamační řízení ukončeno a kupujícímu vzniká povinnost si věc od prodávajícího převzít zpět, pokud se s prodávajícím nedohodne jinak.

V.

Závěrečná ustanovení

1. Prodávající informuje v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o ochraně spotřebitele, že věcně příslušným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce. Bližší informace o daném subjektu lze nalézt na internetové stránce www.coi.cz. Kupující-spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese https://ec.europa.eu/commission/index_cs. Nežli bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, doporučujeme kupujícímu nejdříve využít kontakt na www.renol.cz pro vyřešení nastalé situace smírně.
2. Prodávající informuje kupujícího, že v nezbytné míře zpracovává osobní údaje, které mu kupující v souvislosti s uzavřenou smlouvou poskytne. Prohlašuje, že veškeré takto poskytnuté osobní údaje zpracovává v souladu s platnou a účinnou právní úpravou. Veškeré informace ohledně zpracování osobních údajů, včetně výčtu práv, která v souvislosti se zpracováním údajů subjektu údajů aktuální platná a účinná legislativa přiznává, jsou obsažena v Informování o zpracování osobních údajů. Uvedený dokument je k dispozici na webových stránkách prodávajícího www.renol.cz.
3. Kontaktní údaje prodávajícího:
E-shop: www.plotypalubky.cz, email: eshop@plotypalubky.cz
Obchodní oddělení: Simona Zelinková, email: zelinkova@renol.cz
Reklamační oddělení: Simona Zelinková, email: zelinkova@renol.cz
4. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.1.2021