

REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY PRO PODNIKATELE /DÁLE JAKO REKLAČNÍ ŘÁD/

Obchodní společnost Madok s.r.o., IČO60111500, DIČ CZ60111500 se sídlem 508 01 Hořice; Husova 550 zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 5469.

I.

Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č.89/2012Sb., Občanský zákoník/dále rovněž jako občanský zákoník/a vztahuje se na spotřební Zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady a nároky ze záruky, je-li u konkrétního zboží rovněž poskytována (dále jen „Reklamace“). Tento reklamační řád je součástí všeobecných smluvních a obchodních podmínek
2. Práva kupujícího z Reklamace musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě.
3. Tento reklamační řád se vztahuje jen na Podnikatele definované v čl.II.
4. Tento reklamační řád a podmínky reklamace a záruky se vztahuje jak na obecnou odpovědnost za vady, tak i na záruční vady u zboží, u kterého prodávající poskytuje záruku, není-li stanoveno jinak.

II.

Definice pojmů

Prodávající je obchodní společnost Obchodní společnosti Madok s.r.o., IČO60111500, DIČ CZ60111500 se sídlem 508 01 Hořice; Husova 550 zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 5469, (dále jen jako prodávající) je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

1. Podnikatel je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele.

Za podnikatele 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.

Pro vyvrácení pochybností a předcházení vzniku možných kolizí či rozporů se pro účely smluvního vztahu rozumí podnikatelem každý, který se bude identifikovat vůči prodávajícímu IČ a pod tímto IČ bude též činit právní jednání

2. Zákazníkem je Kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti (dále jako Kupující).

III.

Jakost při převzetí a převzetí zboží

1. Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:

- a) zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží,
- b) zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c) zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- d) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2. Kupující převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s tímto uvedeným reklamačním řádem a jeho postupem. Kupující je povinen se seznámit s reklamačním řádem již před uskutečněním objednávky, to vše za účelem předcházení možných rozporů či kolizí.

3. Při převzetí zboží je kupující povinen dodané při převzetí Zboží zkontrolovat. Podpisem při předání zboží při převzetí Kupující stvrzuje, že zboží je kompletní a mechanicky nepoškozené. Na pozdější reklamace nekompletnosti a mechanického poškození nebude brán zřetel.

IV.

Práva z vad zboží a vyluky zodpovědnosti závady/včetně vad záručních/

1. Práva kupujícího z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména §2099 až 2117.

2. Pokud je vada zboží podstatným porušením smlouvy, náleží kupujícímu tato práva z vadného plnění:

- a) Odstranění vady opravou věci;
- b) Odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, nelze-li vadu odstranit, netýká-li se vada pouze části věci a je-li to vzhledem k povaze vady přiměřené;
- c) Přiměřená sleva z kupní ceny, nelze-li vadu odstranit; nebo
- d) Odstoupení od smlouvy, nelze-li vadu odstranit.

3. Pokud je vada zboží nepodstatným porušením smlouvy, může kupující požadovat:

- a) Odstranění vady opravou věci; nebo
- b) Přiměřenou slevu z kupní ceny, nelze-li vadu odstranit.

4. Pokud se vada týká pouze části věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může požadovat slevu z ceny věci. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující pouze právo na bezplatné odstranění vady.

5. Přiměřenou slevu z kupní ceny může kupující požadovat pouze tehdy, pokud není možné vadu odstranit opravou věci, případně dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící či vadné části věci. Pokud kupující považuje vadu za podstatné porušení smlouvy, je povinen to prodávajícímu doložit.

6. O zvoleném způsobu řešení reklamace je kupující povinen informovat prodávajícího při oznámení vady, jinak o něm rozhodne prodávající. Provedenou volbu je kupující vázán a je možné měnit pouze po dohodě s prodávajícím.

7. Kupující bere na vědomí, že dokud neuplatní své právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, je prodávající oprávněn dodat mu chybějící zboží nebo odstranit vadu opravou věci či její výměnou.

8. Proávající je oprávněn zboží v případně požadované výměny věci, vyměnit za věc/zboží/ jinou, která má obdobné vlastnosti.

9. Výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy nelze požadovat v případě, že kupující nemůže věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí v případě, že:

- a) Došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- b) Kupující použil věc ještě před objevením vady;
- c) Kupující nezpůsobil nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím; nebo
- d) Kupující věc prodal ještě před objevením vady, anebo pozměnil věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá mu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

10. Nemožnost uplatnění práv z vadného plnění

- a) Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud o vadě před převzetím věci věděl nebo vadu sám způsobil;
- b) U věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána
- c) Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

11. Nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují a prodávající neodpovídá za vady ve všech případech stanovených právními předpisy a dále především v těchto případech:

- a) Pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu je-li vada je na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;

b) jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím;
c) vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti);

d) kupující či třetí osoba odlišná od prodávajícího vadu sám způsobil, tedy vada je způsobena či vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, jakýmkoliv zásahem kupujícího či jiné osoby, mechanickým poškozením,

e) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího;

f) vzniklé neodbornou instalací;

g) vzniklé jejich instalováním použití v rozporu s montážním plánem, či obvyklým způsobem určení a užívání;

h) vzniklé v rámci neočekávané situace (např. požár) či vlivem vnějšího prostředí;

ch) závady vzniklé užitím výrobku v nesprávných nebo extrémních podmínkách, čímž se rozumí jejich umístění do prostor bazénu/sauny/wellness a či prostředí, ve kterém mohlo přijít do styku s chlórem, či jinými látkami způsobilými narušit jejich povrch s chlórem, dále v důsledku nevhodného vystavení zboží nepříznivým povětrnostním podmínkám. Pokud nebylo specifikováno umístění zboží

i) které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu;

j) spočívajících v odchylkách provedeného zboží (rozměry, barva, hmotnostní rozdíly apod.), které nemají podstatný vliv na používání zboží.

12. U zboží, které prodává prodávající kupujícímu jako zboží uvedené jako **II. jakost**, a dále u zboží označovaného jako výprodejové zboží, má kupující pouze nárok na opravu věci či části věci, anebo na přiměřenou slevu z ceny věci, nikoliv na její výměnu. Prodávající je oprávněn realizovat i výměnu věci dle své volby, i za jinou věc s obdobnými vlastnostmi.

U tohoto zboží je prodávající oprávněn sám rozhodnout o způsobu vyřízení nároku zodpovědnosti za vady věci, tedy dle své volby poskytnout slevu, učinit opravu věci či její části nebo rozhodnout o výměně věci.

V.

Uplatnění Reklamace

1. Kupující má právo uplatnit reklamaci pouze prodávajícího, a to prostřednictvím emailu: reklamace@madok.cz, anebo písemně na adresu sídla prodávajícího. O reklamaci sepíše prodávající zápis (reklamační protokol).

2. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Dále je povinen vadu popsat a doložit veškeré doklady potřebné pro řádné posouzení reklamace např. fotodokumentaci.

3. Kupující je povinen vytknout vady vždy bez zbytečného odkladu kdy je zjistil, nebo mohl zjistit. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna nejpozději v záruční době, čímž není dotčena povinnost vytknout vady bez zbytečného odkladu.

4. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu součinnost nezbytnou k vyřízení reklamace. Zboží předkládané k reklamaci musí být čisté a zabalené v původním obalu tak, aby při manipulaci s ním nemohlo dojít k poškození a kupující je povinen uvést podmínky, při kterých bylo zboží použito.

5. Ust. §2108 občanského zákoníku se nepoužije.

6. Běh záruční doby se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v reklamačním řízení v případě, že je reklamace uznána jako oprávněná.

VI. Vyřízení reklamace

1. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.

2. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

3. Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

4. Prodávající obvykle rozhodne o reklamaci do 30 dnů od okamžiku řádného uplatnění Reklamace, není-li z důvodů řádného posouzení nutná delší doba.

5. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí Prodávající Kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

6. Při jakékoli návštěvě servisního technika u Kupujícího je třeba, aby byl vyhotoven protokol o zjištěných závadách a formě jejich odstranění. Bez takového protokolu není návštěva servisního technika brána v potaz.

7. Další pravidla při reklamaci

a) O způsobu vyřízení reklamace (uznání reklamace jako oprávněné, nebo odmítnutí reklamace jako neoprávněné) může vyrozumět Prodávající Kupujícího předem dohodnutým způsobem (písemně, nebo některým z dálkových komunikačních prostředků).

b) Kupující bere na vědomí, že při uplatňování práv v reklamačním řízení bude vůči Prodávajícímu postupovat způsobem, který je slučitelný se zákonem a obecně závaznými normami chování a nebude postupovat způsobem, který by ve svém důsledku znamenal šikanózní výkon práv v rozporu s dobrými mravy a oprávněnými zájmy smluvních stran.

c) Prodávající může od kupujícího požadovat kompletní příslušenství, které obdržel při koupi Zboží. Při nedodání příslušenství na základě tohoto požadavku, může být reklamáce zamítnuta.

d) Kupující je oprávněn uplatňovat nároky, které jsou přiměřené vadě příslušného reklamovaného zboží a které se posuzují z hlediska intenzity porušení kupní smlouvy tj. zda jde o podstatné či nepodstatné porušení kupní smlouvy s ohledem na vadu příslušného předmětu zboží.

8. Pokud si Kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů ode dne, kdy musí být reklamáce ukončena, může mu být účtováno skladné ve výši 400,- Kč za každý započatý den prodlení po uplynutí výše uvedené lhůty. Pokud si kupující zboží nevyzvedne do doby, kdy výše skladného převyšuje cenu reklamovaného zboží, může být toto zboží použito na úhradu skladného.

9. Kupující bere na vědomí, že Prodávající může dle výše uvedeného postupovat cestou svépomocného prodeje dle § 2126 a násl. Občanského zákoníku, kdy v případě prodlení Kupujícího s převzetím věci vzniká druhé straně právo věc po předchozím upozornění na účet prodlévajícího vhodným způsobem prodat poté, co prodlévajícímu poskytla dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí.

VII Náklady reklamáce

1. Je-li reklamáce uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

2. V případě neoprávněné reklamáce má Prodávající právo vyúčtovat Kupujícímu částku odpovídající účelně vynaloženým nákladům na reklamační postup a posouzení důvodnosti reklamáce.

VIII Smluvní záruka za jakost

1. Zákazník je povinen vytknout vady vždy bez zbytečného odkladu kdy je zjistil, nebo mohl zjistit. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna nejpozději v záruční době, čímž není dotčena povinnost vytknout vady bez zbytečného odkladu.

2. U zboží, které prodává prodávající kupujícímu jako zboží uvedené a nabízené prodávajícím jako II. jakost a dále o zboží označovaném jako výprodejové zboží, neplatí žádná záruční doba.

IX.
Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 20.3.2026

Změny reklamačního řádu vyhrazeny a Prodávající je oprávněn jej jednostranně měnit.

V Hořicích 20.3.2026

Madok s.r.o.