

Reklamační řád pro kupujícího - spotřebitele

společnosti KARTON P + P, spol. s r.o., IČ: 63487551, se sídlem Havránkova 30/11, 619 00 Brno
vyhotovený v souladu se zákonem č. 374/2022 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů.

1. Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti společnosti KARTON P + P, spol. s r.o., IČ: 63487551, se sídlem Havránkova 30/11, 619 00 Brno (dále jako „**Karton P + P**“ nebo také jako „**prodávající**“) a kupujícího (dále jako „**zákazník**“ nebo také jako „**kupující**“) při dodávkách školních potřeb, kancelářského a dalšího zboží (dále jen „**Zboží**“) ze sortimentu prodávajícího zákazníkovi na základě jeho objednávky.
2. Tento reklamační řád je závazný pro všechny kupující, kteří nenakupují zboží od společnosti Karton P + P v rámci své podnikatelské činnosti (zejména za účelem jeho dalšího prodeje). Tento reklamační řád se netýká podnikatelů, tj. zákazníků, kteří nakupují od společnosti Karton P + P v rámci své podnikatelské činnosti. Pokud je zákazníkem právnická osoba anebo pokud zákazník uvede při koupi zboží své identifikační číslo, považuje se za podnikatele.
3. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanovením § 2165 a násl. občanského zákoníku).
4. Proávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je ve shodě s kupní smlouvou – tj. že věc při jejím převzetí kupujícím nemá vady. Proávaná věc je bez vad zejména tehdy, má - li jakost a užitné vlastnosti, které jsou pro věc takového druhu obvyklé, odpovídá-li věc požadavkům závazných právních předpisů, byla-li kupujícímu dodána v ujednaném množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá-li účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá. Za předpokladu, že si prodávající a kupující při uzavření kupní smlouvy výslovně ujednaí konkrétní jakost a užitné vlastnosti prodávané věci, odpovídá prodávající za to, že prodávaná věc bude mít tyto vlastnosti při jejím převzetím kupujícím. Vadou věci není její opotřebení způsobené jejím obvyklým užíváním.
5. V případě, že se na prodávané věci projeví ve lhůtě pro uplatnění práv z vadného plnění vada, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a v zákonné lhůtě 30 dnů tuto uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to opravou reklamované věci. Nebude-li možno reklamované zboží opravit, má kupující právo na jeho výměnu za zboží bez vad. Nebude-li možný ani tento postup, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci anebo od kupní smlouvy odstoupit. Jedná-li se o věc prodávanou kvůli její vadě za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující namísto práva na výměnu na přiměřenou slevu.
6. O skutečnosti, že je reklamační věc vyřízena a jakým způsobem, bude kupující informován prostřednictvím emailové zprávy zasláné na jím uvedenou emailovou adresu, popř. prostřednictvím sms zprávy zasláné na jím uvedené telefonní číslo.
7. Nejde-li o věci, které se rychle kazí, o věci použité, dále o věci, které jsou pro své vady prodávány za nižší cenu a o kterých kupující při jejich koupi věděl, odpovídá prodávající za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci ve lhůtě určené pro uplatnění práv z vadného plnění (dále jen „záruční doba“ nebo „záruka“), byť se tento rozpor projeví až později.
8. Práva kupujícího vyplývající z odpovědnosti prodávajícího za vady může kupující uplatnit písemně během 24 měsíců od převzetí zboží u prodávajícího na adrese jeho jakékoliv provozovny prodávajícího. Za okamžik uplatnění reklamační se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží.
9. Reklamaci zboží je kupující povinen uplatnit písemnou formou na dále uvedeném reklamačním protokolu a zároveň je povinen odeslat prodávajícímu reklamované zboží s tímto přiloženým reklamačním protokolem. Pokud kupující posílá více kusů zboží k reklamaci, reklamační protokol musí být přiložen pro u každého zboží zvlášť.
10. Reklamační protokol musí obsahovat: identifikační údaje kupujícího, označení zboží, datum nákupu zboží kupujícím (resp. datum vystavení faktury) a číslo dokladu o nákupu zboží kupujícím (číslo faktury), popis závady. Kupující je povinen vady popsat, popřípadě uvést, jak se projevují. Kupující je povinen použít pro vyhotovení reklamačního protokolu formulář vzor umístěný na poslední straně tohoto dokumentu.

10. U reklamovaného zboží, doručeného bez přiloženého nebo neúplně vyplněného reklamačního protokolu bude reklamáce automaticky neuznána a zboží bude posláno zpět kupujícímu na jeho náklady. Prodávající v tomto případě odesílá zboží kupujícímu zpět, až poté, co kupující uhradí náklady na dopravu.

11. Kupující bere na vědomí, že za vady zboží se nepovažuje běžné opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo její poškození v důsledku nesprávného skladování či zacházení. Kupující dále bere na vědomí, že délka životnosti zboží může být i při jeho správném používání kratší nežli je záruční doba.

12. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem č. 374/2022 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.).

V Brně dne 3.4.2023