

## **Reklamační řád K&V ELEKTRO a.s.**

IČ: 284 63 005, Praha 1, Týnská 1053/21, PSČ 110 00 (dále jen „společnost“ nebo „prodávající“)

### **Článek 1**

1. Tento reklamační řád (dále jen „RŘ“) upravuje vztahy mezi smluvními stranami (tj. mezi prodávajícím a kupujícím) a platí pro nákup zboží spotřebitelem učiněný prostřednictvím elektronického prostředku E-shop - www.kvelektro.cz alt. www.e1.cz (dále jako „E-shop“) a na další uzavírané kupní smlouvy mezi kupujícím jako spotřebitelem a prodávajícím i v provozovně společnosti, jejichž předmětem je elektroinstalační materiál, přičemž blíže vymezuje a upřesňuje práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího v úrovni odpovědnosti prodávajícího za vadného plnění.
2. Kupující podáním objednávky potvrzuje, že se seznámil s tímto RŘ, jehož nedílnou součástí tvoří sdělení před uzavřením smlouvy, tak jak stanoví všeobecné obchodní podmínky prodávajícího (čl. 2 OPS)<sup>1</sup> a že s ním výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky.
3. Samotný RŘ je obsažen ve všeobecných obchodních podmínkách prodávajícího (čl. 3 OPS), který zní - cit.:

### **Článek 3 - Odpovědnost za vady, reklamace, záruka**

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku).
2. Záruka za jakost je společností poskytována v souladu s dokumentací zboží od výrobce. Pro posouzení jakosti věci dodané společností je rozhodující technická dokumentace výrobce daného zboží. Těmito smluvními ujednáními není dotčena zákonná záruka společnosti za zboží podle zvláštních právních předpisů.
3. Záruka se nevztahuje na opotřebené věci způsobené jejím obvyklým užíváním. Proávající neodpovídá za vady zboží v případě, že kupující převzal zásilku, která byla zjevně poškozená.
4. Společnost 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 a na základě reklamy jimi prováděné,
  - se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  - věc odpovídá jakosti nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
  - je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
5. Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součástí věci, může kupující požadovat jen

výměnu součástí; 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 kupující právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součástí má kupující 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 i právo od smlouvy odstoupit.

6. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující 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 zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.
7. Proávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo jí sám způsobil.
8. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u dodaného zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
9. Práva z odpovědnosti za vady (reklamaci) lze uplatnit v kterékoliv provozovně společnosti v České republice. Je-li v návodu k výrobku uveden jiný podnikatel, určený k opravě, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy. V případě nákupu na E-shopu lze také vznést reklamační požadavek zasláním zboží na adresu níže s číslem reklamace, které si vygenerujete v sekci „Můj účet“ nebo zasláním zboží s průvodním dopisem a nákupními doklady opět na adresu níže; adresa pro uplatnění reklamace při nákupu na E-shopu: Distribuční centrum K&V ELEKTRO, Okružní 1175, 250 81 Nehvizdy.
10. Náklady vynaložené na doručení výrobku společnosti (poštovné), budou kupujícímu, v případě prokázání vady, vráceny na základě předložení dokladu o zaplacení.
11. Kupující je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. Zejména uvedením svého jména, příjmení, adresy, data reklamace, obsahu reklamace, požadovaného způsobu vyřízení reklamace a řádného zdůvodnění reklamace.
12. Je-li kupujícímu umožněno ze zákona zvolit si právo z vadného plnění společností, musí tak učinit u společnosti bez zbytečného odkladu.

### **Článek 2**

1. RŘ není součástí právních vztahů uzavřených mezi smluvními stranami (tj. mezi prodávajícím a kupujícím), pokud kupující vystupuje jako podnikatel (nakupuje na IČ).<sup>2</sup> Výjimku tvoří situace, kdy je zákazníkovi společností poskytována záruka za jakost zboží či jiná obdobná smluvní záruka za bezvadnost plnění; v takovém případě se RŘ mezi stranami aplikuje přiměřeně.

### **Článek 3**

1. Jakákoliv změna RŘ společností je možná, pokud kupující nebude mít k novému znění RŘ, vypracovaných společností, žádných připomínek do deseti pracovních dnů od jejich oznámení kupujícímu při nejbližším jeho nákupu (jakožto obligatorní součástí nákupu) anebo oznámení kupujícímu v provozovně společnosti či na

<sup>1</sup> Tj. Obchodní podmínky K&V ELEKTRO a.s. – spotřebitelé (ve zkratce OPS).

<sup>2</sup> Tj. obchodní vztahy, na něž se vztahují Obchodní podmínky K&V ELEKTRO a.s. - všeobecné (ve zkratce OP) a Obchodní podmínky K&V ELEKTRO a.s. - E-Business a E-shop E1.CZ podnikatelé (ve zkratce OPE).

internetových stránkách společnosti - <http://www.kvelektro.cz/> a skrze elektronického prostředku E-shop (tj. oznámení umožněním kupujícímu se s nimi seznámit); marným uplynutím uvedené lhůty pak platí novelizovaný RŘ. Bude-li mít kupující v uvedené lhůtě námitek a tyto námitky se budou týkat změn podmínek, platí původní znění podmínek ve spojení s ujednáními nových RŘ, jež nebyly kupujícím rozporovány; toto ujednání nebrání tomu postupu kupujícího, aby pro změnu RŘ vypověděl smluvní vztah se společností ve výpovědní lhůtě třech kalendářních měsíců, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď společnosti doručena.

2. Pokud RŘ stanoví něco jiného, než smlouva uzavřená mezi společností a kupujícím, za závazné se považuje ujednání v RŘ. Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem 11.03.2024.