

# Reklamační řád KARIREAL a.s.

Ul. Frýdecká 272, 739 61 Třinec, Staré Město

## Obsah Reklamačního řádu

Článek 1 Úvodní ustanovení.....	3
Článek 2 Uplatnění reklamace.....	3
Článek 3 Lhůta pro uplatnění práv .....	4
Článek 4 Vyřízení reklamace.....	4
Článek 5 Jakost při převzetí .....	5
Článek 6 Další odpovědnost prodávajícího z vad .....	6
Článek 7 Záruka za jakost .....	6
Článek 8 Náklady reklamace a řešení sporů .....	6

## Reklamační řád společnosti KARIREAL a.s.

Společnost (prodávající): **KARIREAL a.s., IČO: 26796228**  
Sídlo: Frýdecká 272, 739 61 Třinec

Provozovny: Frýdecká 272, 739 61 Třinec  
Oldřichovice 793, 739 61 Třinec  
Návsí 935, 739 92 Návsí

Kontakt: Tel: 558 996 125  
E-mail: [recepce@karireal.cz](mailto:recepce@karireal.cz)

### Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „reklamační“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Tyto informace jsou platné výhradně pro osoby uzavírající kupní smlouvu s prodávajícím v postavení spotřebitele ve smyslu § 419 občanského zákoníku, tedy jako člověk (fyzická osoba) jednající mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
3. Proávající neodpovídá za vady v těchto případech:
  - je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
  - jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
  - vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
  - vada je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
  - vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

### Článek 2 Uplatnění reklamace

1. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v kterékoli jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání.

2. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.
3. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.
4. 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.
5. Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

### **Článek 3**

#### **Lhůta pro uplatnění práv**

1. Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců. Takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu nebo uvede do kupní smlouvy.
2. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoli o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.
3. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

### **Článek 4**

#### **Vyřízení reklamace**

1. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
2. 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.
3. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

4. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit.
5. 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.
6. 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 informovat a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.
7. Kupujícímu bude reklamace zamítnuta, pokud uplatní reklamaci vadu, která byla vytýkána již v minulosti a byla na ni poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

## Článek 5 Jakost při převzetí

1. Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s § 2161 občanského zákoníku, tedy:
  - 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 a na základě reklamy jimi prováděné,
  - zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  - zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. **V případě prodeje použitého vozidla nemá kupující právo na výměnu věci.** Kupující může požadovat v případě výskytu vady opravu věci (výměnu vadné součásti) nebo přiměřenou slevu, v případě, že kupující nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad nebo v případě, že není možné vyměnit vadnou součást věci, může také od kupní smlouvy odstoupit.
3. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
4. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

5. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

## **Článek 6**

### **Další odpovědnost prodávajícího z vad**

1. Prodávající odpovídá i za vady vzniklé v době 24 měsíců od převzetí zejména tam, kde se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí dle čl. 5.
2. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
3. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši).
4. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.
5. Prodávající nezaručuje spotřebiteli žádným způsobem, že vozidlo bylo předchozími vlastníky užíváno a udržováno v souladu s podmínkami záruky poskytované výrobcem a že jakákoli práva z takové záruky vůči výrobci trvají.

## **Článek 7**

### **Záruka za jakost**

1. Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, záruční list nebo smlouva nestanoví něco jiného.

## **Článek 8**

### **Náklady reklamace a řešení sporů**

1. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
2. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
3. Kupující, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět je **Česká obchodní inspekce**, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 00020869, internetová adresa: <https://coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů

on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

4. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu dle odst. 4 se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Tento Reklamační řád je účinný od 1. května 2021.

**KARIREAL a.s.**