

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti **GUMOVÁ STŘECHA s.r.o.**,

se sídlem Uzavřená 1847, 739 34 Šenov, IČ: 232 13 906, zapsané v obchodním rejstříku v oddíle C, vložka 99442 u Krajského soudu v Ostravě (dále jen „**prodejce**“),

pro prodej zboží prostřednictvím internetového obchodu na internetové adrese <https://www.gumovastrecha.cz>

### 1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při uplatnění práv z vadného plnění (uplatnění reklamace) a dále informuje spotřebitele o podmínkách, způsobu a možnostech uplatnění reklamace vadného či jinak poškozeného zboží. Práva a povinnosti stran jsou upravena v souladu s ust. zák. č.89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Tento Reklamační řád slouží jakožto poučení kupujících – spotřebitelů (tedy kupujících dle § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele) a i kupujících – podnikatelů (tedy kupujících provádějících nákup zboží v rámci své podnikatelské činnosti), o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „**reklamace**“). Kupující – spotřebitel a kupující – podnikatel jsou dále pro účely znění tohoto Reklamačního řádu, taktéž společně označováni jakožto „**kupující**“.

### 2. VYMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI PRODEJCE ZA VADY ZBOŽÍ

1. Prodejce odpovídá kupujícímu, že zboží zakoupené na základě kupní smlouvy uzavřené mezi ním a kupujícím nemá při převzetí vady. Okamžik převzetí zboží je rovněž okamžikem přechodu tzv. rizika škody zakoupeného zboží z prodávajícího na kupujícího.
2. Prodejce zejména odpovídá, že v době, kdy kupující zakoupené zboží převzal:
  - má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodejce nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
  - se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodejce uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
  - zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů či technickým normám daného odvětví.
3. Není-li k zakoupenému zboží přiložen záruční list, slouží k uplatnění reklamace daňový doklad vydaný prodejcem. Kupující je při reklamaci povinen vždy řádně doložit, že reklamované zboží bylo zakoupeno u prodejce, a to zejména například předložením dokladu o zakoupení, v případě kupujícího spotřebitele případně i potvrzením o uzavřené smlouvě v textové podobě, kterou prodejce kupujícímu spotřebiteli vydal nejpozději do doby dodání zboží. Je-li u zboží přiložen záruční list, předloží kupující prodejci při reklamaci též řádně vyplněný záruční list.
  4. V případě, že kupující zjistí vadné plnění při převzetí zboží, provede o tomto zápis v dodacím listu a následně, nejpozději do 3 dnů, uplatní řádně svoji reklamaci dle oddílu 5 tohoto Reklamačního řádu. Zjevné vady zboží či poškození palet (obalů) je nezbytné reklamovat ihned při převzetí a taktéž tuto skutečnost vyznačit v dodacím listě. Kupující není povinen takové zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje prodejce.
  5. Práva kupujícího z odpovědnosti prodejce za vady zakoupeného zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vzniklo:
    - nesprávným užitím (zejména v rozporu s návodem k použití nebo v rozporu s pokynem výrobce či prodejce zboží) nebo zásahem, mechanickým poškozením, nedostatečnou nebo nevhodnou údržbou, nesprávnou instalací, zpracováním nebo zapracováním zboží či materiálu,
    - na základě tzv. běžného opotřebení způsobeného obvyklým užíváním (u použitého zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo zboží při převzetí kupujícím),
    - skladováním v nevhodných podmínkách v rozporu s pokyny prodejce či výrobce zboží,+
    - neodbornou manipulací se zbožím nebo neodborným použitím materiálu a jiným působením či jednáním ze strany kupujícího nebo třetí osoby,
    - selháním podloží nebo spodních konstrukčních vrstev.
  6. Zboží, které vykazuje zjevné vady nesmí být kupujícím před uplatněním reklamace zabudováno, kupující jej musí ponechat v takovém stavu, aby bylo možné nepochybně prokázat původ tohoto zboží, nijak s ním bez pokynu prodejce dále nemanipulovat, a to až do té doby, než bude po řádném uplatnění reklamace toto zboží prohlédnuto prodejcem a vada bude prodejcem posouzena. Zabudováním zboží se zjevnou vadou zanikají povinnosti prodejce z odpovědnosti za vady, také záruční povinnosti a současně zanikají nároky kupujícího z titulu náhrady škody.
  7. Kupující bere na vědomí a souhlasí s tím, že vadou zboží není zejména:
    - odstranitelné znečištění povrchu zboží,
    - stav způsobený nevhodnou údržbou, nadměrným mechanickým namáháním, běžným opotřebením nebo kontaktem s chemickou, desinfekční nebo jinak agresivní látkou způsobilou zanechat poškození daného zboží,

- vzhledová odlišnost zboží oproti zboží vystavenému na výstavních plochách prodejce nebo jeho smluvních partnerů, způsobená působením času a povětrnostních či jiných přírodních vlivů,
  - vzhledová odlišnost zboží oproti katalogovému nebo letákovému vyobrazení, které je odvislé od kvality a způsobu tisku a slouží tak spíše pouze informativně.
8. Prodejce je povinen na žádost kupujícího poskytnout kupujícímu písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (tzv. záruční list). Záruční list musí obsahovat zejména obchodní firmu prodávajícího, IČ a sídlo prodávajícího. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení zboží obsahující totožné údaje jako záruční list. Pokud je poskytována delší než zákonná záruční doba, určí prodejce podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.
9. Za poškození zboží, které vzniklo při přepravě, odpovídá dopravce.
10. Pokud si dopravu zboží od prodejce zajišťuje kupující sám či prostřednictvím přepravní služby zajišťované kupujícím a jedná-li se o zboží (materiál), které se převáží zafixované na paletách, bere kupující na vědomí, že palety s tímto zbožím musí být pevně přikurtovány k ložné ploše vozidla, aby nedošlo k jejich posunu a tedy případnému poškození zboží nebo palet. O této skutečnosti je kupující povinen informovat i svého přepravce. Nedodržení této povinnosti bude při nakládce u prodejce zaznamenána do dodacího listu a současně zbavuje prodejce odpovědnosti za vady či poškození vzniklá tímto nesprávným způsobem přepravy. Dodržení této povinnosti je v případě vzniku sporu kupující povinen prokázat příslušnou fotodokumentací přepravovaného zboží.
11. Reklamaci vad nelze uplatnit na zboží prodané za nižší cenu z důvodu vady, pro kterou byla nižší cena sjednána.

### **3. LHŮTY K UPLATNĚNÍ PRÁV Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY (ZÁRUČNÍ DOBA)**

1. Nebyla-li prodejcem stanovena u jednotlivého zboží delší doba (tj. prodloužená záruka), má kupující nárok uplatnit právo z vady, která se projeví u spotřebního zboží v následovných záručních dobách:
- u nového zboží v době 24 měsíců od převzetí,
  - u použitého zboží v souladu s ust. § 2168 občanského zákoníku v době dvanácti měsíců od převzetí.
2. U zboží, které má omezenou dobu expirace, vyznačenou na obalu, je záruční doba tohoto zboží totožná s lhůtou expirace.
3. Záruční doba začíná běžet okamžikem převzetí zakoupeného zboží kupujícím.
4. Doba od uplatnění práva z vadného plnění až do doby, kdy byl kupující po skončení reklamačního řízení povinen věc převzít, se do záruční doby nezapočítává. V případě výměny vadného zboží v rámci reklamačního řízení pokračuje původní záruční doba.
5. Po marném uplynutí záruční doby nelze právo z vady zboží uplatnit.
6. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje, anebo pokud se neprokáže opak.

7. Není-li výslovně u dílčího prodávaného zboží uvedeno jinak, prodejce neposkytuje na prodávané zboží záruku za jakost.

#### **4. PRÁVA KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ**

1. Má-li zakoupené zboží vadu, je kupující oprávněn požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti či části zboží, může požadovat jen výměnu této součásti, 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, jedná se o nepodstatné porušení smlouvy a v takovém případě má kupující vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou věci.
2. Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti 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 právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne. Bylo-li zboží v době před uplatněním reklamace opravováno nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.
3. Pokud kupující od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodejce nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodejce nezjedná nápravu v přiměřené době nebo v případě, že by zjednání nápravy působilo značné obtíže kupujícímu.
4. Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v obecně závazných předpisech (zejména v občanském zákoníku a v zákoně o ochraně spotřebitele). Odstoupení je vůči prodejci účinné v okamžiku, kdy je mu do sféry dispozice doručeno odstoupení od smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.
5. Má-li vadu zboží, které bylo prodáno jako použité nebo bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.
6. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

#### **5. PRŮBĚH REKLAMAČNÍHO ŘÍZENÍ**

1. Zákazník je povinen podat reklamaci u prodejce bez zbytečného odkladu poté, co se vada projeví, aby prodlením nedošlo k dalšímu znehodnocení zboží. V opačném případě je prodejce oprávněn reklamaci odmítnout.
2. Reklamáce se u prodejce uplatňuje elektronicky, a to prostřednictvím **e-mailu [info@gumovastrecha.cz](mailto:info@gumovastrecha.cz)**
3. Nákup reklamovaného zboží prokáže kupující přiložením nákupního dokladu - faktury, resp. záručním listem.
4. V reklamaci je třeba uvést:
  - popis vady nebo způsobu, jak se projevuje (důvod reklamace) včetně případné fotodokumentace,

- identifikaci zákazníka, jeho kontaktní údaje (telefon, e-mail) nezbytné k vyřízení reklamace a
  - požadovaný způsob vyřízení reklamace (viz oddíl 4 Reklamačního řádu).
5. Po uplatnění reklamace obdrží zákazník bez zbytečného odkladu e-mail s potvrzením o přijetí reklamace a pokyny k dalšímu průběhu reklamačního řízení.
  6. Místem pro vyřízení reklamace pro zboží, které dosud nebylo zabudováno, je adresa skladu prodejce: **Dělnická 123/111, 735 35 Horní Suchá**
  7. Kupující reklamované zboží předá či zašle prodejci na adresu místa vyřízení reklamace, nedohodne-li se s prodejcem jinak, případně zboží dle pokynů prodejce uschová nebo s ním jinak vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána. Prodejce má právo při posouzení reklamace provést prohlídku reklamovaného zboží. Reklamované zboží musí být prodejci k dispozici až do úplného skončení reklamačního řízení.
  8. Prodejce je oprávněn odmítnout přijetí zboží do reklamace, pokud je zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti (zejména, je-li předání v rozporu s hygienickými předpisy).
  9. Pokud bylo reklamované zboží již zabudováno, je kupující povinen zajistit prohlídku zabudovaného zboží v místě jeho zabudování. Za předpokladu potřebné součinnosti kupujícího, tato prohlídka proběhne do 10 pracovních dní od nahlášení reklamace.
  10. V případě odeslání zboží v rámci reklamace poštou (v případě objemnějšího zboží prostřednictvím vhodného přepravce) ze strany kupujícího je kupující povinen zboží zabalit tak, aby nedošlo k jeho poškození v rámci přepravy do místa vyřízení reklamace. Kupujícím se zejména doporučuje pořízení fotografie reklamovaného zboží v době zabalení a následně zabaleného zboží v době předání přepravci.
  11. Prodejce rozhodne o reklamaci kupujícího bez zbytečného odkladu s přihlédnutím k okolnostem konkrétního případu. Uplatněná reklamace kupujícím-spotřebitelem včetně odstranění vady musí být prodejcem vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud nebyla mezi prodejcem a kupujícím-spotřebitelem dohodnuta jiná lhůta pro vyřízení reklamace. V této lhůtě je prodejce povinen kupujícího spotřebitele rovněž i informovat o vyřízení reklamace. Lhůta pro vyřízení reklamace začne běžet následující den po řádném uplatnění reklamace. Po marném uplynutí této lhůty se kupujícímu-spotřebiteli přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
  12. Po vyřízení reklamace prodejce informuje kupujícího prostřednictvím SMS nebo e-mailu. Pokud bylo reklamované zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu kupujícího. Prodejce dále vydá, případně zašle, kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace, to vše ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, jestliže je kupujícím spotřebitel.
  13. Byla-li reklamace uznána jako oprávněná, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány

jako nejmenší nutné náklady na zaslání daného zboží. Kupující o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

14. V případě, že kupující - podnikatel reklamoval prodejci zboží, na kterém nebyly zjištěny žádné vady, za které by byl odpovědný prodejce, je kupující - podnikatel povinen prodávajícímu uhradit veškeré náklady související s touto reklamací (náhrada vzniklé škody).

## **6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tento Reklamační řád tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek prodejce na stránkách <https://www.gumovastrecha.cz>
2. Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem 19.2.2026.