

## Reklamační řád

### Článek I.

#### Úvodní ustanovení

- 1) Obchodní společnost Beecare a.s., Radlická 2343/48, 150 00, Praha 5, IČ 142 92 955, DIČ CZ: 014292955 (dále jen „prodávající“) vydává následující reklamační řád pro prodej zboží zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu [www.kuchyneskladem.cz](http://www.kuchyneskladem.cz) či v prodejních provozovnách prodávajícího.
- 2) Reklamační řád stanovuje postup pro uplatnění práv z vadného plnění, podmínky jejich uplatnění a další související otázky s reklamací zboží.
- 3) Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „reklamace“) musí být vždy uplatněná v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 4) Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanovením 1914 a násl., § 2099 a násl. a § 2165 a násl. občanského zákoníku).
- 5) Kupující je povinen se seznámit s reklamačním řádem před uzavřením smlouvy.
- 6) Zboží má mít 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.

### Článek II.

#### Prevence

- 1) Při výběru zboží je nutné, aby zvolený druh a velikost výrobku přesně odpovídal potřebám kupujícího. Kupující před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování zboží. Pouze zboží dobře zvolené z hlediska funkčního, sortimentního a velikostního je předpokladem naplnění užitné hodnoty a účelu užití zboží.
- 2) Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby kupující věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako např.: nadměrnou intenzitu užívání výrobku, užívání výrobku k nevhodnému účelu. Další nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu zboží a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba.
- 3) Vady a stav zboží nelze zaměňovat se životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

### III.

#### Základní práva a povinnosti

- 1) Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím bez vad. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
- 2) Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v době dvaceti čtyř měsíců od jeho převzetí vada, má kupující – spotřebitel právo tuto vadu reklamovat. U použitého zboží je kupující – spotřebitel oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době dvanácti měsíců od jeho převzetí.
- 3) Nad rámec zákonné odpovědnosti za vady není poskytována žádná záruka za jakost.
- 4) Kupující je povinen si prohlédnout s vynaložením náležité péče zakoupené zboží či jeho část při převzetí. Kupující zejména zkontroluje, zda dopravované zboží či obal nejsou zjevně poškozené. Pokud je na zboží či obalu patrné poškození, upozorní kupující na tuto skutečnost dopravce, vyznačí existenci poškození na dodacím listu či předávacím dokladu a poškození zadokumentuje (foto, video). Poté kupující postupuje v reklamaci dle čl. IV

### Článek IV.

#### Postup při reklamaci

- 1) Zjistí-li kupující vady zboží, je povinen vadu vytknout (oznámit) bez zbytečného odkladu, jakmile vadu objeví či jakmile se vada projeví. Případné prodlení s vytknutím vady může mít za následek znehodnocení zboží či jeho části a může být důvodem k odmítnutí uplatnění práv z vadného
- 2) Reklamaci lze uplatnit písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo prostřednictvím webových stránek [www.kuchyneskldem.cz](http://www.kuchyneskldem.cz) – odkaz viz obrázek níže (nachází se ve spodní části webových stránek). Reklamáce může být uplatněna na formuláři, jehož vzor je uveden na webových stránkách [www.kuchyneskldem.cz](http://www.kuchyneskldem.cz). Při uplatnění reklamáce kupující zašle údaje požadované v reklamačním formuláři, a to zejména:
  - a) identifikace kupujícího
  - b) označení zakoupeného zboží
  - c) označení vytýkaných vad
  - d) specifikace práv z odpovědnosti za vady, které kupující uplatňuje
  - e) kontaktní údaje kupujícího
- 3) Kupující je při uplatnění práv z odpovědnosti za vady povinen doložit zakoupení zboží u prodávajícího.
- 4) Nahráním fotografií s případným poškozením nebo jinou vadou kupující usnadní průběh reklamačního řízení.
- 5) Kupující je povinen poskytnout součinnost za účelem prohlídky reklamované vady, případně reklamované zboží dopravit k prodávajícímu do jeho jedné z provozoven

(Bavoryně 88, 267 51 Zdice nebo Náměstí Míru 441, 267 62 Komárov) za účelem jeho posouzení tak, aby reklamáce mohla být řádně a včas vyřízena.

- 6) Reklamáce se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamované zboží kompletní. Kupující by měl předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Bez poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany kupujícího, zejména v souvislosti s nezbytnou prohlídkou zboží, není možné reklamaci prošetřit a řádně a včas vyřídit.
- 7) Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- 8) Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamáce, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamáce a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.
- 9) Na základě informace prodávajícího o způsobu vyřízení reklamáce je kupující povinen si reklamované zboží u prodávajícího vyzvednout zpět.
- 10) Nové spotřebiče kupující reklamuje u výrobce, kde je nutné předložit doklad o zaplacení zboží a výrobní číslo produktu. Seznam výrobců a kontakt viz níže.

Výrobce	Odkaz pro reklamáce	Telefon
Candy	<a href="https://www.bmkservis.cz/servis-candy-hoover.php">https://www.bmkservis.cz/servis-candy-hoover.php</a>	+420 841 111 125
Gorenje	<a href="https://cz.gorenje.com/podpora/zakaznický-servis">https://cz.gorenje.com/podpora/zakaznický-servis</a>	800 105 505
Beko	<a href="https://www.e-beko.cz/cs/reklamace">https://www.e-beko.cz/cs/reklamace</a>	+420 220 105 371 800 350 333

## Článek V.

### Práva kupujícího z vadného plnění

- 1) Má-li vada zboží povahu podstatného porušení smlouvy, má kupující právo (a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, (b) na odstranění vady opravou věci, (c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo (d) odstoupit od smlouvy.
- 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) Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího, to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
- 4) Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Pokud kupující neuplatní své právo včas, má práva, jako by se jednalo o nepodstatné porušení smlouvy.

- 5) Má-li vada povahu nepodstatného porušení smlouvy, má kupující právo (a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené (pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti), (b) na odstranění vady opravou věci, anebo (c) na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 6) Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující měnit bez souhlasu prodávajícího.
- 7) Právo na dodání nové věc, 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 kupující i právo od smlouvy odstoupit. Právo odstoupit náleží kupujícímu i tehdy, pokud nelze vadu odstranit a předmět pro tuto vadu nelze řádně užívat.
- 8) 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
- 9) Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.
- 10) V případě, že je reklamáce uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamáce.

## Článek VI.

### Výluky z práva z vadného plnění

- 1) Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud před převzetím věci věděl, že věc má vadu.
- 2) Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží v případě vad a poškození vzniklých po převzetí zboží v důsledku:
  - a) běžného opotřebení
  - b) nesprávného a nevhodného používání, umístění či skladování
  - c) nevhodné či nedostatečné údržby
  - d) přirozené změny materiálu, ze kterého je zboží vyrobeno
  - e) poškození kupujícím či třetí osobou
  - f) nakládání v rozporu s přiloženým návodem
  - g) nadměrné zátěže, používáním zboží na jiné komerční nebo nekomerční účely než jeho použití v domácnosti
  - h) vyšší moci
  - i) jiných důvodů na straně kupujícího.
- 3) Pokud je zboží prodáváno prostřednictvím e-shopu nebo na základě vzorků nebo vyobrazení v katalogu, nebudou u zboží z průmyslově vyráběných materiálů považovány malé změny nebo odchylky v barvě, struktuře, tónování, hrubosti, vzoru,

provedení aj. oproti vzorku nebo vyobrazení zboží, za jeho vady a výrobek je ve shodě s kupní smlouvou. Za vady nebudou dále považovány odchylky nebo změny v barvě, struktuře, tónování, hrubosti, vzoru, provedení, rozměrech, gramáži, síle, pevnosti aj. jsou-li větší než minimální nebo malé u výrobků z přírodních materiálů (dřevo, kůže aj.), takové zboží je ve shodě s kupní smlouvou.

- 4) Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

#### Článek VII.

##### Zvláštní ustanovení o reklamaci použitého zboží

- 1) U zboží prodaného za nižší cenu či u použitého zboží se právo z vadného plnění nevztahuje na vady a stav, pro které byla nižší cena sjednána.
- 2) U použitého zboží je kupující při jeho prodeji informován o stavu zboží a případných vadách, které vykazuje (vady a stav zboží je zachycen na fotografiích na stránkách [www.kuchyneskladem.cz](http://www.kuchyneskladem.cz)).
- 3) V případě zboží, které bylo prodáno jako použité, může kupující vytknout vadu, která se na věci projeví, v době jednoho roku od převzetí.
- 4) V rámci reklamace zboží, které bylo prodáno jako použité, je kupující povinen reklamované zboží dopravit k prodávajícímu do provozovny – Bavoryně 88, 267 51, Zdice.
- 5) V případě použitého zboží není možná oprava ani výměna zboží.

#### Článek VIII.

##### Závěrečná ustanovení

- 1) Tento reklamační řád je vydán v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- 2) Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky.