

VIII. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 2165 a násl. občanského zákoníku).
2. **Jakost při převzetí zboží.** Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že věc: a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem, b) je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností: a) je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem, b) věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, c) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a d) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy. Prodávající není vázán prohlášením podle písm. b), prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv. Tento odstavec se nepoužije v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

3. Ustanovení uvedená v tomto článku a člancích X. těchto obchodních podmínek se nepoužijí u zboží zejména když:
 - a. vada byla na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
 - b. vada je zjevná a tedy platí, že kupující takové zboží i s vadou schválil;
 - c. vada je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením;
 - d. vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího;
 - e. kupující poruší ochranné pečetě nebo nálepky na reklamovaném zboží;
 - f. zboží bylo mechanicky poškozeno a nejedná se tudíž o vadu zboží;
 - g. se jedná o běžné opotřebení zboží, způsobené jeho užíváním, nikoliv o vadu;
 - h. užité i estetické hodnoty zboží byly nedbalým způsobem užívání zboží předčasně vyčerpány;
 - i. kupující zboží reklamoval po uplynutí zákonné lhůty k uplatnění vad.
4. Kupující bere na vědomí, že je povinen řídit se při užívání a montáži zboží obecnými pravidly užívání nábytku, která budou odeslána na email kupujícího v den rozvozu zboží.
5. **Dodací list.** Ke každému zboží je přikládán dodací list. Převzetí zboží stvrzuje kupující podpisem dodacího listu. Pokud není zboží odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá kupující od dopravce.
6. **Podání reklamace.** Kupující může oprávněnou reklamaci podat jednou z následujících možností:

- a. Zasláním vyplněného [reklamačního formuláře](#) na e-mailovou adresu provozovatele reklamace@veneti.cz;
- b. Zasláním vytištěného [reklamačního formuláře](#) poštou doporučeným psaním na adresu:
AM Digital s.r.o.
Jablunkovská 851/40
737 01 Český Těšín;
- c. **Osobním doručením** vytištěného [reklamačního formuláře](#) na adresu, která bude sdělena kupujícímu prostřednictvím e-mailové adresy reklamace@veneti.cz.

Reklamací je možné uplatnit na kterékoliv pobočce prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání.

Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Reklamací 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.

7. **Podklady pro posouzení reklamace.** Kupujícímu je povinen uvést a dodat:
- a. Jméno, příjmení kupujícího,
 - b. Telefonní kontakt a e-mail kupujícího,
 - c. Číslo objednávky,
 - d. Co nejvýstižnější popis závad,
 - e. Uplatňovaný nárok (návrh řešení),
 - f. Číslo účtu pro případné vrácení peněžních prostředků,
 - g. Detailní fotografie nebo videozáznam poškození,
 - h. Kupující je povinen prokázat, že zboží zakoupil u prodávajícího (např. faktura, dodací list, potvrzení o objednání nebo převzetí zboží apod.).

Za účelem správného popisu závad je kupující povinen při popisu závady uvádět označení jednotlivých součástí zboží dle montážního návodu, v případě, že je ke zboží přiložen.

8. **Povinnost kupujícího poskytnout součinnost.** Kupující se zavazuje v případě reklamace poskytnout součinnost prodávajícímu. V případě dodání nedostatečných podkladů nebo informací pro posouzení reklamace je prodávající povinen bez zbytečného odkladu kupujícího informovat o nutnosti doložení dalších podkladů nebo informací. V případě, že kupující nedodá požadované podklady, neposkytne součinnost prodávajícímu a prodávající tak nebude schopen reklamaci posoudit ani o ní rozhodnout. Po dobu prodlení kupujícího s dodáním chybějících podkladů neběží prodávajícímu lhůty pro rozhodnutí a vyřízení reklamace stanovené zákonem a těmito obchodními podmínkami.
- a. V souladu s § 2172 občanského zákoníku a § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je kupující oprávněn reklamovat věc u prodávajícího, tj. v provozovně, příp. sídle prodávajícího. V souladu s rozhodovací praxí soudů je to

přítom právě kupující, kdo musí umožnit prodávajícímu o reklamaci rozhodnout, což se neobejde bez posouzení vad z naší strany. To ovšem není možné bez toho, aby bylo zboží dopraveno k nám.

- b. Předložení zboží k posouzení v rámci reklamace tedy ze zákona zajišťuje kupující. Jelikož je z našeho pohledu nepřiměřené, aby kupující (spotřebitel) musel zařizovat sám dopravu rozměrných nákladů, sjednali jsme pro Vás dopravu zboží k reklamaci u externí dopravní společnosti, abychom proces reklamace co nejvíce usnadnili.
 - c. Po dobu přepravy ovšem dopravce odpovídá za zboží podle § 2566 občanského zákoníku, tedy nese odpovědnost za škody, ke kterým dojde během přepravy. Sám dopravce přitom převádí pouze přepravu, nikoli balení zboží. Pokud dopravce vyhodnotí, že zboží dostatečným způsobem zabaleno není, může být odmítnuto jeho převzetí k přepravě, příp. můžete být upozorněni na nevhodnost obalu zásilky a požádáni o podepsání prohlášení o tom, že jste předmětné upozornění obdrželi. Pokud budete trvat i po tomto upozornění na předání zásilky k dopravě v nevhodném obalu, sami odpovídáte za vzniklou škodu podle § 2900 občanského zákoníku, podle kterého je každý povinen počínat si při svém konání tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě.
9. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv 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.
10. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
11. 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.

IX. UPLATNĚNÍ REKLAMACE KUPUJÍCÍM – SPOTŘEBITELEM

1. **Lhůty pro uplatnění reklamace.** Kupující – spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady (zboží reklamovat) **v době 24 měsíců od převzetí zboží**, není-li uvedeno jinak. To se však netýká vad uvedených v čl. IX. odst. 3. těchto obchodních podmínek. U použitého zboží je lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění 12 měsíců, o čemž je kupující informován v produktové kartě konkrétního zboží. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

Lhůta pro uplatnění práva z vady (reklamace) začíná běžet převzetím zboží kupujícím. Skládá-li se zboží z více částí, které jsou dodávány postupně, lhůta začíná běžet ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v

případě, že vadu vytkl oprávněně.

2. **Vada se objeví v průběhu 1 roku od převzetí.** Projeví-li se vada v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. V takovém případě je na prodávajícím, aby vyvrátil, že vada zboží existovala již v okamžiku koupě.
3. **Vada se objeví po uplynutí 1 roku od převzetí.** Projeví-li se vada po uplynutí lhůty 1 roku, je na kupujícím – spotřebiteli, aby prokázal, že vada zboží existovala již v okamžiku koupě.
4. **Nároky z vad.** Má-li věc vadu, může kupující – spotřebitel požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat **dodání nové věci bez vady** nebo **opravu věci**, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

Kupující – spotřebitel může požadovat **přiměřenou slevu** nebo **odstoupit od smlouvy**, pokud

- a. prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 občanského zákoníku,
- b. se vada projeví opakovaně,
- c. je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- d. je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel. Kupující – spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná.

5. **Postup při reklamaci.** Kupující – spotřebitel doručí na vlastní náklady i riziko reklamovaný výrobek na adresu, která bude sdělena kupujícímu – spotřebiteli prostřednictvím e-mailové adresy reklamace@veneti.cz. V případě, že kupující uplatňuje právo na dodání nové věci nebo se rozhodne od kupní smlouvy odstoupit, zboží musí být v úplném stavu včetně příslušenství. Spočívá-li vada jen na části zboží a kupující žádá odstranění vady opravou, kupující je oprávněn zaslat prodávajícímu pouze tuto část zboží. Je vhodné zboží zasílat v originálním obalu nebo vyhovující přepravním obalu, protože prodávající neručí za případné mechanické poškození před přijetím zboží. Ke každé položce je kupující – spotřebitel povinen prokázat, že zboží bylo zakoupeno u prodejce a uvést přesný popis závad a četnost výskytu.
6. **Písemné potvrzení o uplatnění reklamace.** Uplatňuje-li kupující – spotřebitel práva z vadného plnění (zboží reklamuje), je prodávající povinen kupujícímu – spotřebiteli vydat bez zbytečného odkladu poté, kdy kupující – spotřebitel uplatnil právo z vadného plnění, písemné potvrzení o tom, kdy kupující – spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace kupující – spotřebitel požaduje a kontaktní údaje kupujícího – spotřebitele pro účel poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
7. **Lhůta pro vyřízení reklamace.** Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující – spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím – spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. V případě, že kupující – spotřebitel nebude poskytovat prodávajícímu součinnost dle čl. IX. odst. 8 těchto obchodních podmínek, po dobu prodloužení kupujícího s dodáním chybějících podkladů pro

posouzení reklamace neběží prodávajícímu lhůty pro rozhodnutí a vyřízení reklamace stanovené zákonem a těmito obchodními podmínkami.

8. **Vyřízení reklamace.** Reklamace je za vyřízenou považována okamžikem, kdy o této skutečnosti prodávající informuje kupujícího – spotřebitele telefonicky, SMS nebo na e-mail kupujícího – spotřebitele uvedený při uplatnění reklamace. Po marném uplynutí lhůty může kupující – spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Kupující – spotřebitel 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. Nebude-li zboží převzato ani v dodatečně lhůtě stanovené prodávajícím, je prodávající oprávněn po předchozím upozornění zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující – spotřebitel povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti. Prodávající je povinen vydat kupujícímu – spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
9. **Způsob vyřízení reklamace.** Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu – spotřebiteli písemně potvrdit. Kupující – spotřebitel není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno uskutečnit.
10. **Náklady reklamace. Bude-li reklamace uznána,** má kupující – spotřebitel právo na náhradu nákladů spojených s uplatněním reklamace (např. náklady na poštovné, dopravu) v nutné výši. Lze proplatit pouze náklady v přiměřené výši vzhledem k povaze zboží (např. náklady za poštovné, nikoliv za taxi službu). O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 1 měsíce od vyřízení reklamace. **Bude-li reklamace zamítnuta,** nese náklady na uplatnění reklamace (např. náklady na poštovné, dopravu) kupující – spotřebitel sám. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující po dohodě s prodávajícím obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
11. Pokud by uplatnění práva z vad mělo kupujícímu – spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím – spotřebitelem buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující – spotřebitel je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.
12. V případě kupujícího – podnikatele se ustanovení celého tohoto článku nepoužij a platí zákonná úprava práv z vadného plnění.