

REKLAMAČNÍ ŘÁD **DIAMONDDESIGN**[®]

PRO SPOTŘEBITELE

V souladu s ustanovením § 2113 a násl., § 2619 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále též jen „občanský zákoník“) a Obchodními podmínkami DIAMOND DESIGN pro spotřebitele se na kupní smlouvy či smlouvy o dílo uzavřené mezi obchodní společností náležející do franšizového systému DIAMOND DESIGN jako prodávajícím (zhotovitelem) na straně jedné, a spotřebiteli či jinými nepodnikateli jako kupujícími na straně druhé, vztahuje tento Reklamační řád DIAMOND DESIGN pro spotřebitele:

ČI. 1

Právo kupujícího (objednatele) na reklamaci vadného zboží

1. Kupujícím-nepodnikatelem se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí kupující (objednatel), který není podnikatelem ve smyslu § 420 občanského zákoníku. Kupujícím-nepodnikatelem je vždy kupující-spotřebitel, tedy osoba, která ve smyslu § 419 občanského zákoníku při uzavírání a plnění smlouvy a i jinak jedná s prodávajícím mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. Je-li kupující podnikatelem, tento reklamační řád se na smluvní vztahy s ním uzavřené výslovně nevztahuje. Kupujícím či objednatelem se v dalším textu tohoto reklamačního řádu rozumí pouze kupující-nepodnikatel, přičemž spotřebitelem se rozumí pouze kupující-spotřebitel (nikoli jiný nepodnikatel). Je-li kupující-nepodnikatel zároveň kupujícím-spotřebitelem, použijí se též ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném a účinném znění a § 1811 a násl. občanského zákoníku. Výkladová ustanovení Obchodních podmínek DIAMOND DESIGN pro spotřebitele jsou použitelná i v případě tohoto reklamačního řádu, v případě dubletních ustanovení mají při reklamaci zboží přednost ustanovení tohoto reklamačního řádu.

2. Při dodávkách zboží kupujícím (objednatelům) odpovídá prodávající za to, že zboží má požadovanou jakost, množství a provedení dle smlouvy a je zabaleno způsobem stanoveným ve smlouvě či v Obchodních podmínkách DIAMOND DESIGN pro spotřebitele, a že zhotovené dílo odpovídá smlouvě. Vyskytne-li se u zboží vada, tj. stav, kdy zboží není dodáno v souladu s kupní smlouvou, smlouvou o dílo, obecně závaznými právními předpisy či Obchodními podmínkami DIAMOND DESIGN pro spotřebitele, má kupující (objednatel) právo tuto vadu reklamovat.

3. Níže uvedená obecná úprava práv a povinností kupujícího-nepodkatele se použije namísto níže uvedené úpravy zvláštní, pouze pokud zvláštní úprava práv a povinností kupujícího-nepodkatele určitou záležitost neupravuje. Při reklamaci se proto v případě kupujícího-nepodkatele přednostně použije níže uvedená zvláštní úprava. Reklamační řád se vztahuje na reklamace vad, které mohou kupující uplatnit v případě, projeví-li se vada v době dvou let od převzetí nebo v rámci smluvní záruky za jakost (typicky prodloužená či obsahově rozšířená záruka). Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet.

4. Reklamaci lze osobně, e-mailem či telefonicky uplatnit na adrese sídla prodávajícího specifikovaného ve smlouvě u pracovníka oprávněného k přijímání reklamací (reklamační technika), příp. na adrese současné či budoucí provozovny s obdobným sortimentem zboží, po celou provozní dobu uvedenou v místě sídla či provozovny, a to pokud možno současně s předáním vadného zboží prodávajícímu, nebo odesláním zboží na shora uvedenou adresu. K reklamovanému zboží je vhodné přiložit čitelnou kopii dokladu o nákupu – fakturu (resp. záruční list) či je třeba koupit prokázat jiným způsobem, a dále popsat závadu, příp. zvolit způsob vyřízení reklamace.

5. V případě reklamace motoru nebo jeho řízení si prodávající vyhrazuje právo posoudit v místě instalace technické podmínky zapojení a instalace výrobku, a to ještě před demontáží výrobku. K posouzení instalace může prodávající vyslat svého technika nebo technika dodavatele (reklamovaných) komponentů. Nebude-li prodávajícímu nebo jeho dodavateli posouzení instalace na místě umožněno, bude mít prodávající za to, že instalace nebyla provedena v souladu s návodem, smlouvou či jinými pokyny, neboť prodávající v takovém případě neměl objektivní možnost správnost instalace posoudit.

6. Prodávající vydá kupujícímu-spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Reklamace jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne

REKLAMAČNÍ ŘÁD **DIAMONDESIGN**[®]

PRO SPOTŘEBITELE

jejich uplatnění, pokud se prodávající s kupujícím-spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Prodávající je povinen vydat kupujícímu-spotřebiteli na jeho žádost písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, tedy záruka za jakost, prodávající v něm určí podmínky a rozsah záruky za jakost.

7. Zjevné vady způsobené (např. poškození zboží) přepravní službou doporučuje prodávající uplatnit přímo při předání přímo u dopravce, v případě interní dopravy zajištěné prodávajícím či dopravy spadající do předmětu plnění smlouvy prodávajícím nejlépe do 14 dnů od převzetí. Pro uplatnění reklamace způsobené přepravní společností je vhodné ponechat zboží v místě přepravy včetně původního obalu, pořídit odpovídající dokumentaci poškození (fotografie, video) a sepsat zápis o škodě s dopravcem.

ČI. 2

Obecná úprava práv kupujícího z vadného plnění a ze záruky za jakost

1. Věc je vadná, pokud není odevzdána kupujícímu v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy, jinak pro účel obvyklý. Při určení jakosti nebo provedení podle smluveného vzorku nebo předlohy musí věc jakostí nebo provedením odpovídat vzorku nebo předloze. Za vadu se považuje i plnění jiné věci. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání věci. Při předčasném plnění může prodávající odstranit vady do doby určené pro odevzdání věci. Výkonem svého práva nesmí způsobit nepřiměřené obtíže nebo výdaje. Právo kupujícího na náhradu škody tím není dotčeno. Totéž platí pro vady dokladů. Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že věc je bez vad, nebo zastřel-li vadu lstivě. Kupující věc prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí na věci a přesvědčí se o jejích vlastnostech a množství.

2. Soud právo z vady přizná i v případě, že nebyla vytknuta bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující-nepodnikatel při dostatečné péči zjistit. Vytkl-li kupující-nepodnikatel prodávajícímu vadu oprávněně, doba § 2165 odst. 1 občanského zákoníku neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat

3. Při poskytnutí záruky za jakost záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby součinnost. Kupující-nepodnikatel nemá právo ze záruky za jakost, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího-nepodnikatele vnější událost; to neplatí, způsobil-li vadu prodávající. Prodávající vydá kupujícímu-nepodnikateli nejpozději při převzetí věci potvrzení o záruce za jakost (záruční list) v textové podobě. Záruční list bude obsahovat údaj, že má kupující-nepodnikatel ze zákona právo vůči prodávajícímu na bezplatnou nápravu a že toto právo není zárukou za jakost dotčeno, a označení věci, na niž se záruka vztahuje, obsah záruky, jméno a bydliště nebo sídlo poskytovatele záruky, postup k uplatnění práv ze záruky a podmínky záruky.

4. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací. Neuplatní-li kupující právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas. Právo z vadného plnění nevyklučuje právo na náhradu škody; čeho však lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu.

ČI. 3

Zvláštní úprava jakosti při převzetí v případě kupujícího-nepodnikatele

1. Prodávající odpovídá kupujícímu-nepodnikateli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu-nepodnikateli, že věc odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem, je vhodná k účelu, pro

REKLAMAČNÍ ŘÁD DIAMONDESIGN®

PRO SPOTŘEBITELE

který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

2. Vedle ujednaných vlastností dále prodávající odpovídá, že věc při převzetí je 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, dále že 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, je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy. Výše v tomto odstavci uvedené neplatí v případě, že prodávající kupujícího-nepodnikatele před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující-nepodnikatel s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

3. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující-nepodnikatel nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

4. Proávající není vázán veřejným prohlášením uvedeným v odst. 2 tohoto Článku, 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.

5. Připouští-li to povaha koupě, má kupující-nepodnikatel právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby byly předvedeny její funkce. Má-li věc vadu, která nebrání užívat věc k určenému účelu, lze ji prodat jen za nižší cenu, než je obvyklá cena bezvadné věci. Proávající kupujícího-nepodnikatele upozorní, že věc má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje.

6. Proávající odpovídá kupujícímu-nepodnikateli také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím-nepodnikatelem a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající.

Čl. 4

Zvláštní úprava práv z vadného plnění v případě kupujícího-nepodnikatele

1. Požádá-li o to kupující-nepodnikatel, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Proávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti a způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího-nepodnikatele, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení. Nebrání-li tomu povaha věci, lze toto potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

2. Právo z vadného plnění kupujícímu-nepodnikatel nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání. Předpokladem uznání reklamace je do držení podmínek stanovených v návodu či manuálu výrobku, záručním listě nebo obecně známých pravidel pro užívání věcí, dále že na zboží není vada vzniklá nedbalou manipulací ze strany kupujícího či třetí osoby nebo v důsledku přirozených změn materiálu.

3. Záruční dobu lze zkrátit na polovinu zákonné doby při koupi již použitého spotřebního zboží, jak je uvedeno ve VOP.

4. Má-li věc vadu, může kupující-nepodnikatel 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

REKLAMAČNÍ ŘÁD DIAMONDESIGN®

PRO SPOTŘEBITELE

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.

5. Kupující-nepodnikatel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 (viz také odst. 6 tohoto Článku), projevil-li se vada opakovaně, je-li vada podstatným porušením smlouvy, nebo je-li 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-nepodnikatel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se přitom za to, že vada není nevýznamná. Odstoupí-li kupující-nepodnikatel od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu-nepodnikateli kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující-nepodnikatel prokáže, že věc odeslal.

6. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu-nepodnikateli nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující-nepodnikatel věc koupil. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené. Nepřevezme-li kupující-nepodnikatel věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti věc po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění. Neujednají-li strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá – viz § 2159 odst. 3, resp. též § 2170 odst. 3 občanského zákoníku.

7. Dokud prodávající nesplní své povinnosti z vadného plnění, nemusí kupující-spotřebitel platit dosud neuhrazenou kupní cenu nebo její část.

8. Je-li s kupujícím-nepodnikatelem ujednána tzv. výhrada vlastnictví, je předpokladem uznání reklamace uhrazení kupní ceny či ceny díla za dodané zboží, pokud se v důsledku této skutečnosti nenachází zboží či dílo ve vlastnictví kupujícího; v takovém případě kupující odpovídá za případnou vzniklou škodu na zboží v případě vady způsobené osobou odlišnou od prodávajícího.

9. Na základě dohody s kupujícím (objednatelem) je možné vždy vyřídít jeho reklamaci i poskytnutím přiměřené slevy, kterou jsou oprávněni poskytnout dle svých pravomocí určení pracovníci prodávajícího. Dojde-li v době od zakoupení zboží ke změně zákaznické ceny, bude kupujícímu (objednateli) poskytnuta sleva z ceny platné v době zakoupení zboží.

10. Právo z vadného plnění kupujícímu-nepodnikatel nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou věci není opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebením odpovídající míře jejího předchozího používání.

11.. Uplatní-li kupující-nepodnikatel právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

Čl. 5

Závěrečná ustanovení

1. Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení, jakož i ve veškerých sporech týkajících se nároků z vadného plnění a ze záruky za jakost, rozhoduje soud místně příslušný dle sídla prodávajícího (zhotovitele).

2. V rozsahu tímto reklamačním řádem výslovně neupraveném se reklamace zboží dodaného na základě kupní smlouvy řídí zejména občanským zákoníkem (o právech kupujícího z vadného díla platí obdobně ustanovení o kupní smlouvě; kupující však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat prodávajícímu).

3. Reklamační řád DIAMOND DESIGN pro spotřebitele v tomto znění nabývá účinnosti od 13.04.2023.

REKLAMAČNÍ ŘÁD **DIAMONDESIGN**[®]

PRO SPOTŘEBITELE

4. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy info@diamonddesign.cz. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího-nepodnikatele může prodávající zaslat na elektronickou adresu kupujícího-nepodnikatele. Další kontaktní údaje pro účely vyřizování reklamací jsou uvedeny na: www.diamonddesign.cz. Prodávající zároveň zde uvádí informace k místo pro vyřízení reklamace: 1029/11e, Heršpická, 602 00 Brno.

5. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy uzavřené v tomto eshopu je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <https://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

6. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží a dalšímu podnikání na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.