

REKLAMAČNÍ ŘÁD **DIAMONDDESIGN**[®]

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 se na kupní smlouvy či smlouvy o dílo uzavřené mezi obchodní společností náležející do franšízového systému DIAMOND DESIGN jako prodávajícím (zhotovitelem) na straně jedné (tedy vždy uvedené na dílčí smlouvě) a podnikateli ve smyslu § 420 občanského zákoníku, kteří při uzavírání a plnění smlouvy jednají v rámci své podnikatelské činnosti, jako kupujícími (na straně druhé), vztahuje tento Reklamační řád DIAMOND DESIGN:

Čl. 1

Právo kupujícího (objednatele) na reklamaci vadného zboží

1. 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, a že zhotovené dílo odpovídá smlouvě.
2. 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, má kupující (objednatel) právo tuto vadu reklamovat.
3. O oprávněnosti reklamace rozhoduje reklamační technik nebo jím pověřený pracovník bez zbytečného odkladu. Reklamační technik může v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje odborné posouzení (např. dodavatele materiálu), stanovit lhůtu delší.
4. 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, je prodávající oprávněn reklamaci zamítnout.
5. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu. Pokud dojde k dohodě o odstranění vady, může být odstraněna v delší lhůtě.
6. Proávající nepřejímá žádné nároky na případné úhrady nákladů souvisejících s reklamací či s případnou výměnou vadného výrobku, nezavázal-li se k tomuto výslovně ve smlouvě.

Čl. 2

Uplatňování reklamace

Reklamaci uplatňuje kupující (objednatel) u reklamačního technika v sídle společnosti. Reklamaci lze uplatnit na reklamačním oddělení nepřetržitě prostřednictvím e-mailu či osobně nebo telefonicky po celou provozní dobu společnosti. Kupující (objednatel) je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn. že kromě vytknutí vad dokládá i údaje o pořízení zboží (cenu zboží a dobu zakoupení zboží, což prokáže příslušným dokladem a záručním listem, byl-li vydán). Reklamaci musí kupující (objednatel) uplatnit bez zbytečného odkladu ve lhůtách dle § 2112, příp. § 2629 občanského zákoníku.

Čl. 3

Záruční doba a lhůta pro uplatnění reklamace

1. Podmínkou uznání reklamace je:
 - uplatnění v záruční době
 - dodržení podmínek stanovených v manuálu výrobku, záručním listě nebo obecně známých pravidel pro užívání věcí
 - že na zboží není vada vzniklá neodbornou manipulací ze strany kupujícího (objednatele)/ uživatele nebo v důsledku běžného opotřebení či přirozených změn materiálů

REKLAMAČNÍ ŘÁD **DIAMONDESIGN**[®]

- předložení záručního listu, byl-li vydán

- 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.

2. Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží kupujícím (objednatelem, tj. smluvním partnerem nebo konečným zákazníkem). V případě, že k předání a převzetí zboží nedošlo v důsledku nedostatku spolupůsobení kupujícího (objednatele), běží záruční doba dnem, kdy mělo být zboží či dílo předáno.

3. 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 musí kupující (objednatel) uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady, aby mohla být reklamáce správně posouzena a vyřízena. Zjevné vady způsobené (např. poškození zboží) přepravní službou je nutné uplatnit přímo při předání přímo u dopravce (v případě přepravy prováděné odlišným subjektem než prodávajícím), v případě interní dopravy prodávajícího do 14 dnů od převzetí. Pro uplatnění reklamáce způsobené přepravní společností je nutné ponechat zboží v místě přepravy včetně původního obalu, pořídit odpovídající dokumentaci poškození (fotografie, video apod.), nebo zajistit sepsání zázpisu o škodě s přepravní společností.

5. Vyřídí-li se reklamáce kupujícího (objednatele) výměnou vadného zboží za bezvadné, neběží na nové zboží nová záruční doba.

6. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel, s výjimkami uvedenými v § 2110 občanského zákoníku. Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy. Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

Čl. 4

Podstatné vady

1. Je-li vadné plnění podstatným porušením 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. 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. 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. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy (čl. 5).

3. V případě vyřízení reklamáce výměnou zboží za bezvadné je povinen kupující (objednatel) vrátit vadné zboží prodávajícímu. Nedojde-li k vrácení zboží do 2 měsíců od výměny, bude kupujícímu (objednateli) toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží.

Čl. 5

Nepodstatné vady

1. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

2. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající

REKLAMAČNÍ ŘÁD **DIAMONDESIGN**[®]

dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

3. 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 změnit bez souhlasu prodávajícího.

4. V případě vyřízení reklamace výměnou zboží za bezvadné je povinen kupující (objednatel) vrátit vadné zboží prodávajícímu. Nedojde-li k vrácení zboží do 2 měsíců od výměny, bude kupujícímu (objednateli) toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží.

Čl. 6

Vyřízení reklamace poskytnutím slevy

Na základě dohody s kupujícím (objednatelem) je možné vyřídit jeho reklamaci i poskytnutím přiměřené slevy. Byl-li ke zboží připojen záruční list, vyznačí se sleva a důvod jejího poskytnutí v tomto záručním listě. Slevu 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.

Čl. 7

Zboží prodávané za nižší ceny

1. Výrobky použité, nebo výrobky, které mají vady, jež nebrání tomu, aby mohlo být výrobku užíváno k určenému účelu, jsou prodávány jen za nižší ceny.

2. Kupujícího (objednatele) je nutné upozornit, že výrobek má vadu a o jakou vadu jde. Za takovéto vady nových nebo použitých výrobků, pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá.

3. Byla-li cena z obchodních důvodů snížena (např. z důvodu posezónního doprodeje) a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá prodávající za vady prodaného zboží v plném rozsahu.

Čl. 8

Řešení sporů

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 příslušný dle sídla prodávajícího (zhotovitele).

Čl. 9

Závěrečná ustanovení

V rozsahu těmito podmínkami výslovně neupraveném se reklamace zboží dodaného na základě kupní smlouvy řídí zejména § 2099 a násl. občanského zákoníku a reklamace díla dodaného na základě smlouvy o dílo zejména § 2615 a násl. občanského zákoníku (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).

Reklamační řád v tomto znění nabývá účinnosti od 13.04.2023.