

OBCHODNÍ PODMÍNKY TÝKAJÍCÍ SE :

- **ODPOVĚDNOSTI ZA VADY ZBOŽÍ**
- **REKLAMACE**
- **ZÁRUKY**

1. Odpovědnost prodávajícího vyplývající z občanského zákoníku

Práva a povinnosti jsou upravena rozdílně:

a) mezi prodávajícím a každým člověkem, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím nebo s ním jinak jedná (dále jen „kupující spotřebitel“), přičemž spotřebitel je definován v ustanovení § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) – práva a povinnosti mezi prodávajícím a kupujícím spotřebitelem se řídí těmito obchodními podmínkami a dále zejména občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, když kupní smlouva je mezi smluvními stranami uzavřena podle ustanovení § 2079 a násl. občanského zákoníku;

b) mezi prodávajícím a jinou fyzickou nebo právnickou osobou, která samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku a mezi prodávajícím a státem, státní organizací či samosprávnou územní jednotkou (dále jen „kupující podnikatel“), přičemž podnikatel je definován v ustanovení § 420 a násl. občanského zákoníku – práva a povinnosti mezi prodávajícím a kupujícím podnikatelem se řídí těmito obchodními podmínkami a dále zejména občanským zákoníkem, když kupní smlouva je mezi smluvními stranami uzavřena podle ustanovení § 2079 a násl. občanského zákoníku.

Práva a povinnosti mezi prodávajícím a kupujícím spotřebitelem ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady zboží, se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ustanovením § 2099 a násl. a § 2161 a násl. občanského zákoníku.

Pokud tyto obchodní podmínky upravují některá práva a povinnosti společně pro kupujícího spotřebitele i kupujícího podnikatele, jsou kupující spotřebitel i kupující podnikatel shodně označováni jako kupující.

2. Záruka za jakost zboží při převzetí (shoda s kupní smlouvou)

Prodávající odpovídá kupujícímu spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady, zejména, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- a) má zboží vlastnosti, které si smluvní strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující spotřebitel očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
- b) se zboží hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;
- c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
- d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

3. Práva kupujícího spotřebitele ze záruky za jakosti zboží při převzetí (shoda s kupní smlouvou)

Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v čl. 2. může kupující spotřebitel požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu 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, má kupující spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součástí má kupující spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li kupující spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu její součástí nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu spotřebiteli působilo značné obtíže.

4. Práva kupujícího spotřebitele z vadného plnění

Kupující spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř (24) měsíců od jeho převzetí. Pokud vada představuje podstatné porušení smlouvy, má kupující spotřebitel práva podle čl. 5. Pokud vada představuje nepodstatné porušení smlouvy, má kupující spotřebitel práva podle čl. 6. Pokud se jedná o zboží prodávané za nižší cenu nebo zboží použité, má kupující spotřebitel práva podle čl. 7. Kupující spotřebitel není oprávněn uplatňovat jiná práva z vadného plnění, než která vyplývají z právních předpisů a která jsou uvedena v čl. 4. – čl. 7., pokud se s prodávajícím nedohodl jinak. Jakmile kupující spotřebitel vykoná volbu práva z vadného plnění a uplatní jedno z možných práv, je svým projevem vůle vázán a není oprávněn jednostranně volbu uplatněného práva měnit. Jiné právo z důvodu téže vady je kupující spotřebitel oprávněn učinit pouze tehdy, kdyby uplatněné právo zaniklo (např. z důvodu nemožnosti plnění) anebo kdyby vada, pro kterou bylo právo uplatněno, nabyla nového charakteru.

5. Práva kupujícího spotřebitele při výskytu vady, která představuje podstatné porušení smlouvy

Je-li vadné plnění podstatným porušením kupní smlouvy, má kupující spotřebitel právo:

- a) na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží,
- b) na odstranění vady opravou zboží,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

Kupující spotřebitel sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující spotřebitel změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující spotřebitel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu spotřebiteli, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li kupující spotřebitel své právo včas, má práva podle čl. 6.

6. Práva kupujícího spotřebitele při výskytu vady, která představuje nepodstatné porušení smlouvy

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující spotřebitel právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud kupující spotřebitel neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží; volba nesmí kupujícímu spotřebiteli způsobit nepřiměřené náklady. 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 spotřebitel změnit bez souhlasu prodávajícího.

7. Vady zboží prodávaného za nižší cenu nebo zboží použitého

Má-li zboží vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o zboží prodávané za nižší cenu nebo o zboží použité, má kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu. Zboží prodávané za nižší cenu nebo zboží použité je pouze zboží, které je prodávajícím takto zřetelně označeno v nabídce a posléze v objednávce a je

prodáváno za cenu nižší, než je obvyklá cena zboží bez vad, zejména z důvodu nepodstatného mechanického poškození, které nemá vliv na funkci a užitné vlastnosti zboží nebo z důvodu poškození či znečištění obalu zboží. U zboží použitého je kupující spotřebitel oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvanácti (12) měsíců od jeho převzetí.

8. Podstatné a nepodstatné porušení smlouvy

Podstatné porušení smlouvy je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala. Veškerá ostatní porušení smlouvy se považují za nepodstatná.

9. Opakované vyskytnutí vady po opravě

Za „opakované vyskytnutí vady po opravě“ se v době uplatnění reklamace kupujícím spotřebitelem považuje výskyt této vady po jejích alespoň dvou předchozích opravách, pod podmínkou, že se jedná o výskyt a opravu stejné vady.

10. Větší počet vad

Za „větší počet vad“ se v době uplatnění reklamace kupujícím spotřebitelem považují současně alespoň tři odstranitelné vady, pod podmínkou, že každá jednotlivá vada brání řádnému užívání zboží.

11. Odstranitelné vady

Za „odstranitelné vady“ se považují takové vady, které lze opravou odstranit a po jejichž odstranění se zboží stává bezvadným, tj. zejména vady, jejichž odstraněním se nezhorší původní vzhled, jakost, funkce a užitné vlastnosti zboží, přičemž oprava může být provedena řádně ve stanovené lhůtě pro vyřízení reklamace. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu.

12. Neodstranitelné vady

Za „neodstranitelné vady“ se považují takové vady, pro které nemůže být zboží užíváno jako zboží bez vad, tj. zejména vady, které nelze odstranit, aniž by se nezhoršil původní vzhled, jakost, funkce a užitné vlastnosti zboží, přičemž oprava nemůže být provedena řádně ve stanovené lhůtě pro vyřízení reklamace. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu.

13. Přechod práv z vadného plnění

Odpovědnost za vadné plnění je závazkovým právním vztahem mezi prodávajícím a kupujícím.

14. Odstranění vad zboží třetími osobami.

Kupující není oprávněn zajistit si odstranění vad zboží u třetích osob a následně uplatňovat zaplacení nákladů takového postupu u prodávajícího. Kupující není oprávněn při uplatnění reklamace pozastavit zaplacení kupní ceny.

15. Záruka za jakost

Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.

Záruka se nevztahuje na:

- a) u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
- c) u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím,
- d) vyplývá-li to z povahy zboží,
- e) mechanické poškození zboží způsobené kupujícím nebo třetí osobou,
- f) vady způsobené neodbornou nebo nesprávnou přepravou, skladováním, montáží, údržbou nebo obsluhou, zanedbanou péčí o zboží nebo zásahem do zboží (zejména porušení pečeti),
- g) vady způsobené nadměrným zatěžováním zboží nebo používáním zboží takovým způsobem, který je v rozporu s dokumentací výrobce zboží nebo obecnými zásadami užívání zboží,
- h) vady způsobené použitím zboží v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, mechanickými, chemickými nebo fyzikálními vlivy podmínkám uvedeným v dokumentaci výrobce zboží nebo podmínkám přiměřeným běžnému užívání zboží,
- i) vady způsobené vyšší mocí, zejména elektrickým výbojem nebo přírodními živly jako je voda, oheň, vítr, země anebo jinými extrémními přírodními a fyzikálními procesy.

Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením zboží do provozu, bude považována za vadu zboží, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a byly provedeny prodávajícím nebo třetí osobou na odpovědnost prodávajícího. To platí rovněž v případě, kdy montáž nebo jiné uvedení zboží do provozu provedl kupující a vada vznikla na základě nesprávných pokynů uvedených v návodu k montáži nebo k uvedení zboží do provozu.

16. Záruční doba

Prodávající poskytuje kupujícímu spotřebiteli záruční dobu **dvacet čtyři (24) měsíců** a kupujícímu podnikateli **poskytuje záruční dobu šest (6) měsíců**. Záruční doba běží od odevzdání zboží kupujícímu, bylo-li zboží podle smlouvy odesláno, běží od dojití zboží do místa určení. Má-li zboží uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení zboží do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří (3) týdnů od převzetí zboží a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost. Prodávající doporučuje kupujícímu, aby do skončení záruční doby uschoval doklad o zakoupení zboží (fakturu).

Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke své jakosti, funkcím, užitným vlastnostem a danému účelu vydržet.

17. Potvrzení o právech z vad (záruční list)

Prodávající k prodanému zboží běžně nevydává záruční listy, neboť pro uplatnění reklamace je dostačující doklad o zakoupení zboží (faktura). Na žádost kupujícího je prodávající ovšem povinen potvrdit kupujícímu spotřebiteli v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění (záruční list). V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti. Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení (záručním listě) srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení.

18. Uplatnění reklamace

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „reklamace“) uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho sídla nebo provozovny určené k přijímání reklamací.

Není-li v konkrétním případě výslovně dohodnuto jinak, je místem pro uplatnění reklamace vždy pouze provozovna STS Prachatice, a.s., Těšovice 62, 383 01 Těšovice.

Pokud je v potvrzení o právech z vad (záručním listě) uvedena třetí osoba určená k opravě zboží, která je v místě pro kupujícího bližším, uplatňuje kupující reklamaci u této třetí osoby určené k provedení opravy.

Kupující je při uplatnění reklamace povinen na své vlastní náklady a na své vlastní nebezpečí dodat prodávajícímu reklamované zboží, společně s příslušenstvím, které je nezbytně nutné k posouzení vad zboží do místa určenému k uplatnění reklamace.

Kupující je při uplatnění reklamace povinen prodávajícímu prokázat, že je oprávněn uplatňovat reklamaci, a to alespoň předložením kopie dokladu o zakoupení zboží (faktury), kopie potvrzení o právech z vad (záručního listu) nebo jiným věrohodným způsobem. Kupující není povinen při uplatnění reklamace dodat prodávajícímu originál dokladu o zakoupení zboží (fakturu), originál potvrzení o právech z vad (záruční list), původní obal zboží ani návod k použití. Proávající pouze doporučuje kupujícímu, aby bylo zboží dodáno k reklamaci pokud možno v původním obalu, který zajistí bezpečnost zboží po dobu přepravy. Proávající doporučuje kupujícímu přepravu zboží pojistit. Proávající doporučuje kupujícímu, aby uplatnil reklamaci bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady zboží, aby mohla být reklamace správně posouzena a vyřízena. Proávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání.

19. Lhůty pro vyřízení reklamace

Po uplatnění reklamace je prodávající povinen rozhodnout o oprávněnosti reklamace bez zbytečného odkladu, s přihlédnutím k době potřebné k odbornému posouzení vady zboží. Reklamace včetně odstranění vad musí být prodávajícím vyřízena v následujících lhůtách:

- a) v případě kupujícího spotřebitele bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění,
- b) v případě kupujícího podnikatele nejpozději do šedesáti (60) kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění,
- c) případně v delší lhůtě, na které se mohou prodávající s kupujícím dohodnout.

Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má kupující spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

20. Ustanovení o opravě věci v rámci pozáručního servisu

Pozáruční servis zboží se řídí ustanoveními o smlouvě o dílo dle ust. § 2586 a násl. občanského zákoníku.

Podle ustanovení § 2615 občanského zákoníku má dílo vady, pokud neodpovídá smlouvě. Oprava (dílo) nebude odpovídat dohodnuté smlouvě, pokud závada odstraněna nebyla, a věc je stále vadná. To platí i tehdy, pokud došlo k odstranění závady sice z velké části, ale přesto ne v celém rozsahu. Pro případ vadného díla (vadné opravy) platí obdobně ustanovení o kupní smlouvě.

Rozdílná práva a povinnosti vyplývají pro objednatele podnikatele (§ 2099 - § 2112 OZ) a pro objednatele spotřebitele (§ 2158 - § 2174 OZ).

Objednatel podnikatel má možnost uplatnit u zhotovitele pouze ty vady opravy věci, které měla oprava již v okamžiku, kdy opravenou věc od zhotovitele převzal. Zjištěnou vadnost opravy věci je objednatel povinen zhotoviteli oznámit bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistí, jinak nelze právo z vadného plnění přiznat. V případě skrytých vad je tato povinnost ohraničena objektivní lhůtou dva roky od odevzdání opravené věci objednateli. Prokázat skutečnost, že oprava byla vadná již v okamžiku přechodu nebezpečí škody na věci na objednatele, je povinen sám objednatel.

Objednatel spotřebitel možnost uplatnit u zhotovitele vady opravy po dobu 24 měsíců ode dne převzetí opravené věci. Projeví-li se však jakákoliv vada v době 6 měsíců od převzetí opravené věci objednatelem, má se za to, že oprava byla vadná již v okamžiku převzetí opravené věci objednatelem a je na zhotoviteli, aby prokázal, že oprava byla provedena bezvadně.

21. Závěrečná ustanovení

Pokud kterékoliv ustanovení obchodních podmínek, uzavřené smlouvy či jiného ujednání mezi prodávajícím a kupujícím je nebo se stane či bude shledáno neplatným nebo nevymahatelným, neovlivní to platnost a vymahatelnost zbývajících ustanovení obchodních podmínek, uzavřené smlouvy nebo jiných ujednání. Smluvní strany jsou v takových případech povinny nahradit neplatné či nevymahatelné ustanovení ustanovením platným a vymahatelným, které bude mít do nejvyšší možné míry stejný a právními předpisy přípustný význam a účinek, jako byl záměr ustanovení, jež má být nahrazeno.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1. 8. 2020

STS Prachatice, a.s.
Těšovice č.p. 62
383 01 Těšovice

Michal Sýkora
člen představenstva
STS Prachatice, a.s.

