

# Reklamační řád Jihostroj a. s.

## pro podnikatele, právnické osoby a spotřebitele

### I. základní ustanovení

1. Provozovatelem internetových stránek jihostroj.com a poskytovatelem zboží a služeb v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen "**prodávající**") je:

Jihostroj a. s.

IČ: 466 78 212

DIČ: CZ46678212

Budějovická 148

382 32 Velešín

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích v oddíle B, vložce 502

zodpovědné osoby:

<b>Divize hydrauliky:</b>
Ing. Kamila Hanzalová, e-mail: <a href="mailto:salesHD@jihostroj.cz">salesHD@jihostroj.cz</a> , tel / fax: 380 340 724

<b>Divize letecké:</b>
Ing. Luboš Vágner, e-mail: <a href="mailto:salesAD@jihostroj.cz">salesAD@jihostroj.cz</a> , tel / fax: 380 340 869

2. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících z odpovědnosti za vady (dále jen „**reklamace**“) se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy; zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**OZ**“), jakož i s dalšími právními předpisy; zejména zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen „**OS**“).
3. Kupujícím v tomto smyslu může být:
  - a. Spotřebitel v souladu s § 419 OZ a § 2 odst. 1 písm. a) OS (dále jen „**spotřebitel**“),
  - b. podnikatel v souladu s § 420 OZ. Podnikatelem se pro účely VOP rozumí ten, kdo vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku v rámci své podnikatelské činnosti a v objednávce uvede své identifikační číslo (dále jen „**podnikatel**“),
  - c. Právnická osoba v souladu s § 118 a násl. OZ. Právnická osoba je organizovaný útvar, o kterém zákon stanoví, že má právní osobnost, nebo jehož právní osobnost zákon uzná. Právnická osoba může bez zřetele na předmět své činnosti mít práva a povinnosti, které se slučují s její právní povahou (dále jen „**podnikatel**“).

4. Uzavřením kupní smlouvy Kupující vyjadřuje svůj souhlas s všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „**VOP**“), jejichž nedílnou součástí je také reklamační řád a potvrzuje, že se s tímto reklamačním řádem řádně seznámil.
5. Prodávající tímto řádně informuje kupujícího o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace, včetně údajů o tom, kde a jakým způsobem může reklamaci uplatnit.

## II. Odpovědnost prodávajícího za vady

1. V souladu s § 2161 OZ prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:
  - a. má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
  - b. se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  - c. věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
  - d. je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - e. věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Prodávající ke každému zakoupenému zboží přikládá daňový doklad, který slouží k uplatnění reklamace.

## III. Záruční doba

1. **Divize hydrauliky:**
  - a. Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci, která se vyskytne u zakoupeného zboží v divizi hydrauliky ve lhůtě do 24 měsíců nebo do dosažení 3 000 provozních hodin, podle toho, co nastane dříve (dále jen „**záruční doba**“).
2. **Letecká divize:**
  - a. Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci, která se vyskytne u zakoupeného zboží v letecké divizi ve lhůtě do 24 měsíců nebo do dosažení 500 letových hodin, podle toho, co nastane dříve. Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci také ve lhůtě, která je uvedena v technických podmínkách přístroje nebo ve lhůtě uvedené po dohodě stran v kupní smlouvě. (dále jen „**záruční doba**“).
3. Záruční doba počíná běžet převzetím zboží Kupujícím.
4. Reklamuje-li kupující oprávněně, záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou kupující nemůže vadné zboží užívat.
5. Neuplatní-li kupující reklamaci v uvedené době, jeho práva z vadného plnění zaniknou.

## IV. Uplatnění reklamace

1. Kupující je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vady.
2. Práva z odpovědnosti za vady, tj. právo na opravu zboží, právo na výměnu zboží nebo jeho části, právo na přiměřenou slevu a právo na odstoupení od kupní smlouvy (vrácení peněz), kupující uplatňuje u zodpovědné osoby na adrese dle čl. I bod 1.
3. Prodávající zajišťuje příjem reklamací pouze prostřednictvím přepravních služeb na adrese prodávajícího uvedené v předchozím odstavci.

4. Kupující zašle zboží ve vhodného obalu, který odpovídá charakteru a vlastnostem reklamovaného zboží tak, aby bylo dostatečně chráněno během přepravy k prodávajícímu.
5. Při zasílání zboží přepravní službou nesmí být předání zásilky podmíněno uhrazením dobřečného (dobírka). Prodávající si vyhrazuje právo odmítnout převzetí takové zásilky.
6. Zásilka s reklamovaným zbožím musí obsahovat:
  - a. kompletní balení reklamovaného zboží,
  - b. kopii dokladu o zakoupení,
  - c. podrobný popis závady,
  - d. kontaktní údaje kupujícího nezbytné pro vyřízení reklamace (jméno, příjmení, adresa, email, telefonní kontakt),
  - e. požadovaný způsob vyřízení reklamace (oprava, výměna, sleva, doplnění toho, co chybí, odstoupení od kupní smlouvy) - provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
7. Prodávající v rámci reklamačního řízení provede posouzení reklamovaného zboží ve stavu, v jakém jej od kupujícího obdržel.
8. V rámci uplatněné reklamace bude prodávající posuzovat pouze vadu/vady uvedené kupujícím v reklamaci – z tohoto důvodu prodávající požaduje podrobný popis vady.
9. Po ukončení reklamačního řízení vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení o vyřízení reklamace, které obsahuje zejména:
  - a. datum a způsob vyřízení reklamace,
  - b. potvrzení o způsobu vyřízení reklamace a době jejího trvání,
  - c. případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

## V. Práva z vadného plnění

1. Nemá-li věc vlastnosti stanovené v § 2161, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, 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 právo na bezplatné odstranění vady.
2. Právo na dodání nové věci, 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.
3. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.
4. Kdo má právo podle § 1923 občanského zákoníku, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však 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.
5. **Práva z vadného plnění se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vzniklo:**
  - a. běžným opotřebením zboží způsobené jeho používáním,
  - b. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
  - c. mechanickým poškozením,
  - d. nedovolenými zásahy do zboží a úpravy zboží provedené kupujícím, vznikla-li vada v důsledku tohoto zásahu či úpravy,

- e. odstraněním nebo poškozením plomby v případě, že je zboží plombami opatřeno
- f. odstranění plomb nad rámec příslušného oprávnění,
- g. elektrickým přepětím,
- h. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
- i. nesprávným užíváním,
- j. užíváním v rozporu s návodem k použití,
- k. užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
- l. užíváním v rozporu s technickými podmínkami zboží,
- m. užíváním v rozporu se servisním manuálem či návodem k obsluze,
- n. používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci,
- o. paděláním dokladů – daňový doklad vykazuje známky provedených změn nebo je-li na zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v daňovém dokladu.

## VI. Vyřízení reklamace

1. Prodávající nebo jím pověřený pracovník je ve vztahu ke **spotřebiteli** povinný rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů, a reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dní ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marne uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
2. Prodávající nebo jím pověřený pracovník je povinný rozhodnout o reklamaci **podnikatele** v co nejkratší možné lhůtě a bez zbytečného odkladu, pokud se prodávající s podnikatelem nedohodne na delší lhůtě:
  - a. Divize hydrauliky vyřizuje reklamace nejpozději do **40 dnů** ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající a kupující nedohodnou na delší lhůtě,
  - b. Letecká divize vyřizuje reklamace nejpozději do **60 dnů** ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající a kupující nedohodnou na delší lhůtě.
3. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu veškerou součinnost nezbytnou k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění.
4. Prodávající po vyřízení reklamace informuje kupujícího prostřednictvím e-mailu o vyřízení reklamace a jejím výsledku; současně jej informuje o způsob doručení zboží nebo poskytnutí jiného plnění.
5. Po vyřízení reklamace vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení v souladu s čl. IV odst.9.
6. Reklamované zboží bude po vyřízení reklamace odesláno na adresu kupujícího prostřednictvím přepravní služby. Požaduje-li kupující zaslat zboží na jinou adresu, než kterou uvedl v reklamačním protokolu, musí na tuto skutečnost prodávajícího dostatečným způsobem upozornit.
7. Je-li kupujícím spotřebitel, má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž tyto náklady jsou chápány jako nejnižší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného zboží. Za účelně vynaložené náklady nemusí být považovány zejména náklady na cestu automobilem pro uplatnění reklamace, expresní zaslání zboží přepravní službou a další obdobné náklady. Kupující o proplacení těchto nákladů musí požádat prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
8. Kupující se zavazuje reklamované zboží od přepravce převzít.
  - a. Kupující bude informován o termínu doručení.

- b. Nebude-li kupující zastižen v době doručení, může si reklamované zboží vyzvednout v souladu s výzvou k vyzvednutí od přepravce. Nestačí-li kupující zboží převzít v dodatečně stanoveném termínu, vrátí se reklamované zboží zpět k prodávajícímu. Požádá-li kupující o opětovné zaslání reklamovaného zboží, nese kupující náklady spojené s opakovaným doručováním zboží.
- c. Zásilka s reklamovaným zbožím, kterou si kupující nepřevezme, bude vrácená prodávajícímu a uložena do skladu. Jestliže kupující neprojeví zájem o opětovné doručení zboží v rámci vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne vyřízení reklamace, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat či zlikvidovat. V případě prodeje nevyzvednutého zboží vyplatí prodávající, po uplatnění nároku kupujícího, výtěžek z prodeje kupujícímu. Prodávající má právo jednostranně započíst náklady, které mu v souvislosti s prodejem zboží vznikly (např. cena za opravu, uskladnění zboží, náklady spojené s prodejem zboží a další oprávněné nároky).

## **VII. Zvláštní postavení spotřebitele**

1. Na spotřebitele se nevztahují ta ustanovení reklamačního řádu, které vylučují nebo omezují jeho práva z vadného plnění z kupní smlouvy či práva na náhradu újmy.
2. Práva a povinnosti smluvních stran z odpovědnosti za vady se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy; zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

## **VIII. Kontrola zboží**

1. V souvislosti s vyřízenou reklamací se prodávající zavazuje doručit reklamované zboží zpět ke kupujícímu a kupující se zavazuje toto reklamované zboží převzít.
2. Prodávající doručuje zboží pouze prostřednictvím přepravních společností.
3. Při převzetí reklamovaného zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít. Pokud kupující zásilku od přepravce převezme, učiní tak s výhradou převzetí a uvede způsob poškození v předávacím protokolu přepravce. Tímto nejsou dotčena práva kupujícího z odpovědnosti za vady zboží a další práva kupujícího vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
4. Kupující, který převzal zásilku s výhradou převzetí, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu prodávajícímu na adresu uvedenou v čl. I bodu 1 a přiloží předávací protokol od přepravce; doporučujeme přiložit také fotodokumentaci poškození či porušení obalu (není nutností).
5. Kupující se zavazuje v den převzetí reklamovaného zboží zkontrolovat jeho soulad s protokolem reklamace – zejména překontroluje kompletnost zboží a že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.
6. Porušení povinnosti uvedené v odst. 3., 4. a 5. tohoto článku je považováno za podstatné porušení smlouvy kupujícím. V případě, že zboží bude kupujícím převzato a prodávajícímu nebude bez zbytečného odkladu kupujícím vytknuta jakákoli vada, má se za to, že smlouva byla splněna řádně a včas.

## **IX. Závěrečná ustanovení**

1. Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.