

## Reklamační řád pro právnické osoby

Tento Reklamační řád pro právnické osoby (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží a služeb zakoupených nebo objednaných právnickou osobou (dále také jako „**Zákazník**“) od obchodní společnosti:

SINTEX, a.s.

IČ: 25298496

DIČ: CZ699000748

zapsaný: B 1856 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové

adresa pro doručování: Moravská 1078, 560 02 Česká Třebová

telefonní číslo: 465 569 960

kontaktní e-mail: [info@sintex.cz](mailto:info@sintex.cz)

webové stránky: [www.sintex.cz](http://www.sintex.cz)

(dále také jako „**Podnikatel**“)

### Odpovědnost Podnikatele za vady

#### 1. Vymezení vady

1.1. Podnikatel odpovídá za to, že zboží při převzetí nebo služba při poskytnutí nemá vady.

- To znamená, že zboží při převzetí zejména:

je v ujednaném množství; odpovídá jakosti a provedení, které byly mezi podnikatelem a zákazníkem sjednány, případně podle smlouveného referenčního vzorku nebo předlohy, popřípadě podle účelu patrného ze smlouvy;

za vadu zboží je též považována situace, kdy Podnikatel dodá Zákazníkovi jiné zboží, než jaké bylo mezi nimi sjednáno; nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

- To znamená, že služba při poskytnutí:

odpovídá popisu uvedenému na webu Podnikatele či specifikaci v Objednávce; trvá po smlouvenou dobu; má vlastnosti sjednané mezi Podnikatelem a Zákazníkem.

1.2. Podnikatel neposkytuje žádnou záruku za jakost, pokud není mezi stranami výslovně, písemně, předem sjednáno jinak.

1.3. Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních či tištěných obchodních materiálech.

#### 2. Práva Zákazníka z vadného plnění

2.1. Zákazník má povinnost zkontrolovat dodané zboží či poskytnutou službu co nejdříve po dodání zboží či poskytnutí služby, nejdéle však do 7 dnů od dodání zboží či poskytnutí služby. Zákazník nemá práva z vadného plnění, pokud neoznámil vadu, kterou bylo možné odhalit na základě kontroly dle předchozí věty, do 3 dnů od uplynutí lhůty dle předchozí věty. 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 šesti měsíců po odevzdání věci.

2.2. Pokud je vada podstatným porušením smlouvy, náleží Zákazníkovi tato práva z vadného plnění:

- a) odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- b) odstranění vady opravou věci;
- c) opětovné poskytnutí bezvadné služby, pokud je to technicky možné a oznámení vady proběhlo ve lhůtách dle 2.1 výše;
- d) přiměřená sleva z kupní ceny; nebo

2.3. Pokud je vada nepodstatným porušením smlouvy, může Zákazník požadovat:

- a) odstranění vady či opětovné poskytnutí služby; nebo
- b) přiměřenou slevu z kupní ceny.

2.4. Volbu způsobu řešení reklamace je Zákazník oprávněn Podnikateli navrhnout při oznámení vady, avšak o způsobu řešení reklamace rozhoduje Podnikatel.

2.5. Pokud Zákazník považuje vadu za podstatné porušení smlouvy, je povinen to Podnikateli doložit.

Zákazník bere na vědomí, že dokud neuplatní své právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, je Podnikatel oprávněn dodat mu chybějící zboží, opětovně poskytnout službu nebo odstranit právní vadu (zejména dodat chybějící dokumenty).

2.6. Neoznámí-li Zákazník vadu věci či služby Podnikateli včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy. Včasným oznámením se rozumí nejdéle 3 dny od projevení vady.

2.7. Výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy nelze požadovat v případě, že Zákazník nemůže věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí v případě, že:

- a) došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- b) Zákazník použil věc ještě před objevením vady;

### 3. Nemožnost uplatnění práv z vadného plnění

3.1. Práva z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud o vadě před převzetím věci či poskytnutím služby věděl nebo vadu sám způsobil.

3.2. Zákazník nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy.

3.3. Nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním; věci dodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo vyplývá-li to z povahy věci nebo poskytnuté služby; zboží, které podstoupilo další zpracování včetně stříhání a konfekčního zpracování.

4. Zákazník nemá právo na úhradu nákladů na uplatnění reklamace, včetně nákladů na dopravu zboží k Podnikateli za účelem uplatnění vadného plnění, poštovné nebo nákladů na prokázání vady (např. znalecké posudky apod.).

### 5. Postup při reklamaci

5.1. Zákazník je povinen reklamaci u Podnikatele uplatnit bez zbytečného odkladu od zjištění vady ve lhůtách dle čl. 2 tohoto reklamačního řádu. Pro přijímání reklamovaného zboží je určena kontaktní adresa Podnikatele v záhlaví tohoto reklamačního řádu.

5.2. Závazný postup při reklamaci:

pro rychlejší vyřízení může Zákazník o reklamaci předem informovat Podnikatele telefonicky, e-mailem či písemně;

Zákazník je povinen informovat Podnikatele o tom, jaké právo z vadného plnění si zvolil, popsat vadu a/nebo popsat, jak se projevuje;  
reklamované zboží doručí Zákazník Podnikateli (jinak než na dobírku, kterou Podnikatel nepřebírá), přičemž při zasílání je Zákazník povinen zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;  
Zákazník ke zboží přiloží doklad o dodání zboží či daňový doklad – fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující dodání zboží a vyplněný reklamační protokol, který lze stáhnout na webových stránkách společnosti.

5.3. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy bylo Podnikateli doručeno reklamované zboží či písemně sdělena vada poskytnuté služby s poskytnutím podkladů k prokázání vady na adresu sídla Podnikatele.

5.4. Podnikatel vylučuje použití jakýchkoliv obchodních zvyklostí v rámci reklamačního řízení, včetně telefonické a emailové komunikace.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.1.2022 a řídí se platným a účinným právním řádem České Republiky a je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti SINTEX, a.s.