

Reklamační řád
společnosti Viaflames s.r.o. pro spotřebitele
platný od 1.července 2021

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento Reklamační řád Prodávajícího (dále jen „**Reklamační řád**“) tvoří nedílnou součást Kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím, kterým je společnost Viaflames s.r.o. a Kupujícím, který je Spotřebitelem, a upravuje spolu s Kupní smlouvou jejich vzájemná práva a povinnosti.
- 1.2. Tento Reklamační řád se vztahuje pouze na Kupující, kteří jsou Spotřebiteli. Na smlouvy, které s Prodávajícím uzavírá podnikatel či jeho zástupce ve smyslu § 420 a násl. občanského zákoníku, se tento Reklamační řád neuplatní.
- 1.3. Odchytky od Reklamačního řádu jsou platné, pouze pokud jsou písemně odsouhlaseny oběma smluvními stranami.

2. Definice

- 2.1. V Reklamačním řádu jsou použity určité pojmy (konkrétně „**Kupující**“ a „**Spotřebitel**“, „**Prodávající**“, „**Kupní smlouva**“, „**Zboží**“, „**Výprodejové zboží**“ a „**Občanský zákoník**“). Jejich význam je uveden ve Všeobecných obchodních podmínkách společnosti Viaflames s.r.o. pro spotřebitele platných ke dni uzavření Kupní smlouvy, které jsou dostupné na internetových stránkách Prodávajícího www.viaflames.cz.

3. Práva z vadného plnění, záruka za jakost

- 3.1. Prodávající odpovídá Kupujícímu zejména za to, že Zboží při převzetí nemá vady. Projevili-li se vada Zboží v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí.
- 3.2. Prodávající poskytuje na Zboží záruku v délce 24 měsíců. Prodávající může v záručním listě stanovit za splnění předepsaných podmínek delší záruční dobu. Záruční doba začne běžet ode dne odevzdání Zboží Kupujícímu. Poskytnutí záruky se nevztahuje na Výprodejové zboží a v případech podle § 2167 občanského zákoníku.
- 3.3. Má-li koupené Zboží uvést do provozu jiná autorizovaná osoba než Prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení Zboží do provozu, pokud Kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do 3 týdnů od převzetí Zboží a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.
- 3.4. Záruka za jakost Zboží se nevztahuje na vady způsobené vnějšími událostmi (například případy vyšší moci), které nezpůsobil Prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí Prodávající plnil své závazky. Záruka za jakost se nevztahuje na vady vzniklé v důsledku obvyklého opotřebení, na vady vzniklé v důsledku nesprávného skladování či obsluhy, nedostatečné údržby, dále na vady vzniklé v důsledku provozování v rozporu s bezpečnostními předpisy, technickou dokumentací, návodem k instalaci a obsluze a/nebo pokyny Prodávajícího, ani na vady vzniklé v důsledku porušení obecně závazných právních předpisů či v důsledku provedení zásahů, změn nebo oprav Zboží jinou než k tomu autorizovanou osobou.
- 3.5. Dojde-li k odstranění či znehodnocení výrobního štítku či jiného prvku, který slouží k jednoznačné identifikaci daného Zboží, ztrácí Kupující záruku za jakost daného Zboží.
- 3.6. Kupujícímu náleží práva z vadného plnění v rozsahu dle platných právních předpisů, viz zejména § 2099 a násl. a § 2165 a násl. občanského zákoníku.

4. Práva z vadného plnění u Výprodejového zboží

- 4.1. Výprodejové zboží je svou povahou buď Zboží použité, Zboží, které je starou skladovou zásobou (skladováno 2 a více let), nebo Zboží trpící dílčími vadami; Výprodejové Zboží je při prodeji Kupujícímu odpovídajícím způsobem označeno.
- 4.2. Dle jeho povahy nelze ve smyslu § 2167 občanského zákoníku u Výprodejového zboží reklamovat:
 - a) vadu, kvůli které byla u dané věci stanovena nižší cena,

- b) opotřebení, které je způsobené obvyklým užíváním,
- c) u použité věci vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Kupujícím,
- d) jiné nedostatky, které vyplývají z povahy dané věci a/nebo jejího stavu.

- 4.3. Prodávající na Výprodejové zboží neposkytuje záruku. Jiné vady než ty, které jsou uvedeny v článku 4.1 a 4.2 Reklamačního řádu je Kupující oprávněn vytknout v době 24 měsíců od převzetí Zboží; u použitého Zboží se však uplatní kratší lhůta 12 měsíců od převzetí Zboží.

- 4.4. **Vyloučení původních záručních a odpovědnostních ustanovení:** Sdělení o poskytnutí záruky a její délce a sdělení o odpovědnosti za vady uvedené na Výprodejovém zboží, na jeho obalu, v původní dokumentaci (zejména v návodu k obsluze a instalaci) a/nebo v původních reklamních materiálech se u tohoto zboží neuplatní.

5. Reklamační procedura

- 5.1. Kupující je povinen uplatnit u Prodávajícího vadu Zboží bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil nebo ji při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit mohl.
- 5.2. Reklamací lze provést elektronicky na e-mailovou adresu reklamace@viaflames.cz, příp. poštou na adresu „Viaflames s.r.o., Panelová 31, 735 51 Bohumín“.
- 5.3. K reklamaci je nutné přiložit následující dokumenty:
 - a) doklad o zakoupení Zboží;
 - b) v případě kotlů je nutné doložit též záruční list a revizní zprávu ke komínu (postačují kopie) – jejich prostřednictvím lze ověřit splnění podmínek pro platnost záruky;
 - c) vyplněný reklamační protokol dostupný na internetových stránkách Prodávajícího www.viaflames.cz v protokolu je nutné popsat reklamovanou vadu a způsob, jakým se projevuje;
 - d) a fotodokumentaci reklamované vady.

Bez doložení výše uvedených dokumentů nelze vyhodnotit oprávněnost reklamacie, reklamacie bude zamítnuta.

- 5.4. V případě oprávněné reklamacie se do záruční doby nezapočítává doba od uplatnění práva z vadného plnění až do doby, kdy byl Kupující po vyřízení reklamacie povinen Zboží zpět převzít.
- 5.5. V případě neoprávněné reklamacie (typicky situace, kdy reklamovaná vada není kryta zárukou za jakost) mohou být náklady, které Prodávající vynaložil v souvislosti s touto neoprávněnou reklamací, vyúčtovány Kupujícímu.

6. Postup při řešení reklamacie

- 6.1. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
- 6.2. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se Prodávající s Kupujícím jako spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.
- 6.3. Prodávající je povinen Kupujícímu jako spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie Kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.

7. Vyřizování stížností a řešení spotřebitelských sporů

- 7.1. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje Prodávající prostřednictvím elektronické adresy info@viaflames.cz. Informaci o vyřízení stížnosti Kupujícího zašle Prodávající na elektronickou adresu Kupujícího.
- 7.2. V případě, že dojde mezi společností Viaflames s.r.o., jako Prodávajícím, a Spotřebitelem, jako Kupujícím, ke vzniku spotřebitelského sporu z Kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení

takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: www.adr.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

- 7.3. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží 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.
- 7.4. Všechny spory vznikající z Kupní smlouvy a v souvislosti s ní mohou být také řešeny a rozhodovány příslušnými obecnými soudy.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Ujednání Kupních smluv odchýlná od tohoto Reklamačního řádu se použijí přednostně.
- 8.2. Prodávající je oprávněn tento Reklamační řád kdykoliv jednostranně změnit. Změna Reklamačního řádu nemá vliv na Kupní smlouvy uzavřené v době platnosti předchozího znění Reklamačního řádu.
- 8.3. Dnem vstupu v platnost tohoto Reklamačního řádu pro spotřebitele pozbývají platnosti předchozí verze a předchozí znění Reklamačního řádu společnosti Viaflames s.r.o. určené pro spotřebitele.