

Reklamační řád

I.

Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje některé otázky odpovědnosti za vadu ze smluv o koupi zboží (dále jen „**smlouva**“) uzavíraných mezi prodávajícím Jaroslavem Polanským, IČ 65678176, sídlem Tisová 172, 566 01 Tisová (dále jen „**prodávající**“) a kupujícím v postavení spotřebitele (dále jen „**kupující**“). V případě, že kupující nevystupuje v postavení spotřebitele, se na jím uzavřenou smlouvu tento reklamační řád nevztahuje.
2. Spotřebitelem se rozumí pro účely tohoto reklamačního řádu osoba, která s prodávajícím uzavřela smlouvu nebo s ním jinak jednala mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.

II.

Vada

1. Zboží je vadné, není-li dodáno v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy; jinak pro účel obvyklý. Při určení jakosti nebo provedení podle smluveného vzorku nebo předlohy musí zboží jakostí nebo provedením odpovídat vzorku nebo předloze. Liší-li se jakost nebo provedení určené ve smlouvě a vzorek nebo předloha, rozhoduje smlouva. Určí-li smlouva a vzorek jakost nebo provedení zboží rozdílně, nikoli však rozporně, musí zboží odpovídat smlouvě i vzorku nebo předloze. Za vadu se považuje i plnění jiného zboží. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání zboží.
2. Plyne-li z prohlášení prodávajícího nebo z dokladu o předání, že prodávající dodal menší množství zboží, nevztahují se na chybějící zboží ustanovení o vadách.
3. Proávající rovněž odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal,
 - a) má zboží 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 zboží hodí k účelu, který pro jeho 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.
4. Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má zboží při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti. Povinnosti prodávajícího ze záruky za jakost tím nejsou dotčeny. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

III.

Podmínky pro uplatnění odpovědnosti za vady

- 1.** Při předčasném plnění může prodávající odstranit vady do doby určené pro odevzdání zboží. Výkonem svého práva nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené obtíže nebo výdaje. Právo kupujícího na náhradu škody tím není dotčeno. Toto platí obdobně i pro vady dokladů.
- 2.** Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že zboží je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží rovněž v případě pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
- 3.** Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.
- 4.** Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadné zboží užívat.
- 5.** Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. 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 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 zboží vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení. Nebrání-li tomu povaha zboží, lze potvrzení podle tohoto odstavce reklamačního řádu nahradit dokladem o zakoupení zboží obsahujícím uvedené údaje.

IV.

Záruka za jakost

- 1.** Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti na zboží.
- 2.** Určují-li smlouva a prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší. Ujednají-li však strany jinou záruční dobu, než jaká je vyznačena u zboží jako doba použitelnosti, má přednost ujednání stran.
- 3.** Záruční doba běží od odevzdání zboží kupujícímu; bylo-li zboží podle smlouvy odesláno, běží od dojití zboží do místa určení.
- 4.** Kupující nemá právo ze záruky, způsobilá-li vadu po přechodu nebezpečí škody na zboží na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.
- 5.** Prodávající je povinen kupujícího řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

V. Reklamacce

- 1.** Práva z vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého zboží bylo koupeno.

Kupující oznamuje prodávajícímu vady zboží osobně v provozovně prodávajícího na adrese Vraclavská, Pražské Předměstí, 566 01 Vysoké Mýto nebo v sídle prodávajícího uvedeného v záhlaví těchto podmínek, elektronicky na e-mailovou adresu prodej.paliv.polansky@seznam.cz, písemně na adresu provozovny prodávajícího nebo na adresu sídla prodávajícího uvedenou v záhlaví těchto podmínek.

Bude-li v potvrzení podle čl. III. odst. 5. reklamačního řádu uvedena jiná osoba, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující práva z vadného plnění na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi zboží.

- 2.** V reklamaci kupující uvede údaje ke své osobě, popis zboží, číslo objednávky, a popis vady zboží, a sdělí, jaký nárok z odpovědnosti za vady uplatňuje, to vše tak, aby bylo zřejmé, kdo reklamaci činí, k jaké věci se reklamacce vztahuje a čeho se kupující domáhá. Proávající potvrdí kupujícímu přijetí reklamacce. Kupující spolu s reklamací osvědčí, že zboží zakoupil u prodávajícího, např. dokladem o nákupu zboží, výpisem z účtu při platbě kartou, svědeckou výpovědí apod.
- 3.** S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamacce možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Proávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamacce a jaký způsob vyřízení reklamacce kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacce, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacce. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
- 4.** V provozovně prodávajícího musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamacce.
- 5.** Proávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Podmínkou běhu lhůt podle tohoto odstavce reklamacce je, že kupující poskytl prodávajícímu potřebnou součinnost, zejména mu umožnil přezkoumat reklamované zboží.
- 6.** Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen k informacím podle čl. IV. odst. 5. reklamačního řádu písemnou formou poskytnout zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci.

7. Pro oznámení vady, na kterou se vztahuje záruka, a pro uplatnění práva z vadného plnění platí tento článek reklamačního řádu obdobně.
8. U prodávajícího může kupující uplatnit zejména (a nikoli výlučně) tyto vady:
 - a) **Množstevní vady** – zboží nebylo dodáno v ujednaném množství.
 - b) **Viditelné vady** - tj. vyšší obsah hlušiny, nadsítného, podsítného a prachu nebo znečištění cizími předměty.
 - c) **Skryté (kvalitativní) vady** – skrytou vadou se rozumí nižší výhřevnost, než která je garantovaná výrobcem v platném Katalogu nebo dehtování. Zvýšená vlhkost uhlí není kvalitativní vada (<https://www.sd-bilinskeuhli.cz/aktuality/uhli-a-voda.aspx>). Skrytá vada se prokazuje laboratorním rozbořem vzorku odebraného z reklamované dodávky. Bude-li kupující uplatňovat práva z vadného plnění z titulu kvalitativní vady, je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku z vadné dodávky zboží a toto zboží odděleně uskladnit do doby vyřízení reklamace (zboží nesmí být smícháno s jiným zbožím). Vzorek na laboratorní rozbor předá prodávající do akreditované laboratoře pro rozbořy pevných paliv. Jednotlivé kvalitativní parametry jsou uvedeny v katalogu výrobce platném pro daný kalendářní rok a limitní hodnoty podsítné frakce a prachu dále ve Vyhlášce č. 415/2012 Sb. O přípustné úrovni znečišťování a jejím zjišťování a o provedení některých dalších ustanovení zákona o ochraně ovzduší v platném znění

VI. Způsob vyřízení reklamace

1. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující 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 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.

Nezvolí-li kupující své právo včas, má práva jako by se jednalo o nepodstatné porušení smlouvy.

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

Dokud kupující 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 způsobit nepřiměřené náklady.

Neodstraní-li prodávající vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

3. Nad rámec čl. IV. odst. 1. a 2. reklamačního řádu platí, že nemá-li zboží vlastnosti stanovené v čl. II. odst. 3. reklamačního řádu, může kupující dále požadovat též 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 právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující 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 od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující 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 působilo značné obtíže.
4. Do odstranění vady nemusí kupující platit část kupní ceny odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.
5. Při dodání nového zboží vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady zboží původně dodané.
6. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nového zboží, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém je obdržel. To neplatí,
 - a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží,
 - b) použil-li kupující zboží ještě před objevením vady,
 - c) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
 - d) prodal-li kupující zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li zboží při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití zboží prospěch.
7. 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.

VII. Závěrečná ustanovení

1. V otázkách neupravených tímto reklamačním řádem se práva a povinnosti stran řídí právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Ujednají-li strany ještě předtím, než kupující může uplatnit právo z vady zboží, že se jeho práva omezí nebo že zanikají, nepřihlíží se k tomu.

3. Tento reklamační řád je účinný ode dne 1. 2. 2020

VIII.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím České obchodní inspekce

1. V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím – spotřebitelem - ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, 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: adr.coi.cz.**
2. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.