

Reklamační řád a záruční podmínky společnosti HOTHOT exclusive s.r.o.

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1 Dle ust. 4.2 VOP platí pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady Reklamační řád a záruční podmínky (dále rovněž jako „**RŘ**“) zveřejněný na internetové adrese www.radiators.shop včetně formuláře pro uplatnění reklamace (Reklamačního listu), který musí být použit pro uplatnění reklamace.
- 1.2 Tento RŘ společnosti HOTHOT exclusive s.r.o. , IČO: 293 10 601, DIČ: CZ 293 10 601 se sídlem Mariánské náměstí 617/1, Komárov, Brno, PSČ 617 00 zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložka 73121 (dále rovněž jako „**HOTHOT exclusive s.r.o.**“ či „**prodávající**“), je obdobně jako VOP nedílnou součástí kupní smlouvy (dále rovněž jako „**smlouva**“) uzavřené mezi HOTHOT exclusive s.r.o. jako prodávajícím a třetí osobou jako kupujícím (dále rovněž jako „**kupující**“ či „**zákazník**“).
- 1.3 Případné nároky kupujícího z vadného plnění kupní smlouvy uzavřené se společností HOTHOT exclusive s.r.o. a způsob jejich uplatnění se vedle tohoto RŘ řídí i VOP a v neupravených otázkách příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, jakož i dalšími právními předpisy České republiky, zejména v případě kupujícího, který se spotřebitelem, zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále rovněž jako „**zákon o ochraně spotřebitele**“).
- 1.4 Vadu předmětu koupě je kupující povinen oznámit (písemnou formou či e-mailem na kontakty uvedené v záhlaví Smlouvy o dílo) bezodkladně po jejím zjištění.
- 1.5 Řádně uplatněné vady budou prodávajícím převzaty k reklamačnímu řízení, pokud bude oznámení splňovat požadované údaje dle čl. 3. RŘ. Přijetí předmětu koupě do reklamačního řízení v žádném případě nepředstavuje uznání vady prodávajícím.
- 1.6 Před prvním použitím je kupující povinen prostudovat záruční podmínky a návod na obsluhu zboží a následně se těmito informacemi řídit.

2. Délka a plynutí záruční doby

- 2.1 Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že předmět koupě nemá při převzetí vady. Tato odpovědnost zahrnuje zejména odpovědnost prodávajícího, za to, že předmět koupě má prodávajícím uvedené vlastnosti a že se hodí k prodávajícím uvedenému účelu.
- 2.2 Prodávající může poskytnout kupujícímu záruku za jakost, kterou se zaváže, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. V případě, že kupující uplatňuje právo ze záruky za jakost, je třeba za strany kupujícího záruku za jakost tvrdit a doložit.
- 2.3 Je-li kupující spotřebitelem, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí.
- 2.4 V případě výměny zboží za nové, ke které došlo uplatněním práva z vadného plnění, začne záruční doba běžet znovu od převzetí nové věci.
- 2.5 Záruka zaniká uplynutím posledního dne zákonem stanovené nebo smlouvou sjednané doby. Datem přijetí reklamace se rozumí den, kdy společnost HOTHOT exclusive s.r.o. tuto reklamaci prokazatelně obdržela (písemnou formou či e-mailem na kontakty uvedené ve VOP).

3. Uplatnění reklamace a její vyřízení

- 3.1 Veškeré případné zjevné vady je kupující povinen vytknout bez zbytečného odkladu od předání a převzetí předmětu koupě, jinak práva kupujícího ze zjevných vad zanikají.
- 3.2 Veškeré jiné, než zjevné vady je kupující povinen bezodkladně po jejich zjištění písemně oznámit s uvedením konkrétní vady či vad předmětu koupě a jejich projevu prodávajícímu. V případě pozdního vytčení vad ztrácí kupující práva z těchto vad.
- 3.3 Reklamace musí být odeslána na kontaktní údaje prodávajícího uvedené ve VOP, a to písemnou formou či e-mailem.

- 3.4 Reklamáce vady Předmětu koupě musí být uplatněna formou reklamačního formuláře (Reklamačního listu) společnosti HOTHOT exclusive s.r.o. a musí obsahovat alespoň:
- číslo smlouvy;
 - specifikaci reklamovaného předmětu koupě;
 - dostatečně určitý popis údajné vady předmětu koupě;
 - datum převzetí předmětu koupě ev. datum předání předmětu koupě;
 - datum zjištění vady předmětu koupě;
 - uplatněné právo z vadného plnění, resp. zvolený způsob vyřízení reklamáce;
 - mobilní telefon a e-mail na osobu, která je oprávněná reklamaci řešit.
- 3.5 Kupující, který je podnikatelem, je povinen k reklamačnímu listu dále přiložit fotodokumentaci tvrzené vady. Kupujícímu, který je spotřebitelem, se tento postup doporučuje.
- 3.6 Při nedodržení postupu pro reklamaci vad, není vady možné považovat za řádně oznámené a takovéto vytčení vad Předmětu koupě nevyvolává jakékoli právní účinky.
- 3.7 Přijetí reklamáce k šetření neznamena uznání vady Předmětu koupě prodávajícím.
- 3.8 Proávající je povinen ve lhůtě třicet (30) dnů ode dne doručení řádné a úplné reklamáce tuto prověřit a vyřídit. Proávající reklamaci vady Předmětu koupě uzná nebo neuzná a o výsledku reklamáce informuje kupujícího.
- 3.9 Lhůta pro odstranění záručních vad je třicet (30) dnů v případě, že je ze strany prodávajícího možné v této lhůtě vadu odstranit. V opačném případě, kdy v uvedené lhůtě není odstranění vady ze strany prodávajícího možné, se smluvní strany na lhůtě pro odstranění vady dohodnou. Nedohodnou-li se, určí lhůtu pro odstranění vady prodávající s ohledem na situaci na trhu, případně výrobní možnosti a kapacity prodávajícího. Lhůta dle předchozí věty běží ode dne uznání reklamáce. Pokud bude reklamáce uplatněna v souladu s reklamačním řádem, je prodávající povinen odstranit záruční vady ve lhůtě pro odstranění záručních vad. O způsobu odstranění konkrétní vady rozhoduje prodávající. Pokud vyvstane jakýkoli spor ohledně případné reklamáce vady, bude tento spor vyřešen odborníkem jmenovaným prodávajícím, jehož názor bude pro Smluvní strany závazný.
- 3.10 Uplatní-li reklamaci kupující, který je spotřebitel, prověří prodávající reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do pěti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamáce kupujícím, který je spotřebitelem, pokud se prodávající s kupujícím, který je spotřebitelem, nedohodne na delší lhůtě.
- 3.11 Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující, který je spotřebitel, právo zvolit si z těchto způsobů vyřízení reklamáce:
- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo chybějící věci,
 - odstranění vady opravou věci,
 - přiměřenou slevu z kupní ceny,
 - odstoupení od smlouvy.
- 3.12 V případě, že kupující není spotřebitelem, náleží volba způsobů vyřízení reklamáce prodávajícímu, kdy tento zvolí nejvýhodnější způsob vyřízení reklamáce.
- 3.13 Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 3.14 Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.
- 3.15 V případě zjištění, že reklamáce není oprávněná, může HOTHOT exclusive s.r.o. vyžadovat všechny vynaložené prostředky spojené s vyřízením této neoprávněné reklamáce (náklady na dopravu, poštovné, znalecké posudky, správní, soudní poplatky a podobně) v sazbě 550,- Kč bez DPH / 1 hodinu / 1 osobu a 12,- Kč / 1 km bez DPH. Tyto vícenáklady jsou splatné dnem zjištění neoprávněné reklamáce. Ujednání tohoto odstavce se nepoužije v případě, kdy je kupujícím spotřebitelem.
- 3.16 Záruka za jakost se vztahuje pouze na vady vzniklé za předpokládaných podmínek použití předmětu koupě a při řádném způsobu používání Předmětu koupě. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé neodbornou

instalací a neodbornými zásahy, mechanickým poškozením nebo neodborným používáním ze strany kupujícího či třetích osob.

- 3.17 Prokáže-li se ve sporných případech, že kupující reklamoval neoprávněně, tzn., že jím reklamována vada nevznikla vinou prodávajícího a/nebo že se na ni nevztahuje záruka resp., že vadu způsobili nevhodným užíváním Předmětu koupě kupující apod., je kupující povinen uhradit prodávajícímu veškeré jemu v souvislosti s odstraněním vady vzniklé náklady, a to dle platného ceníku servisních prací společnosti HOTHOT exclusive s.r.o.

4. Vady vyloučené z možnosti reklamace

- 4.1 Kupujícímu nenáleží právo z vadného plnění, pokud kupující před převzetím předmětu koupě věděl, že tento má vadu nebo pokud byla s ohledem na vadu předmětu koupě snížena kupní cena.
- 4.2 Nároky plynoucí ze záruky za jakost nemohou být vzneseny při poškození předmětu koupě vyšší mocí. Záruka za jakost se nevztahuje na závady vzniklé nepřiměřeným či nevhodným používáním, zanedbanou údržbou, či na závady zaviněné dodatečnou úpravou předmětu koupě.
- 4.3 Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
- 4.4 Prodávající v žádném případě neodpovídá za vady Předmětu koupě ani za jakékoli škody:
- a) vzniklé neodborným zásahem či montáží ze strany kupujícího, popřípadě jiného subjektu, kdy se neodborným zásahem rozumí zejména svépomocí realizované zásahy do jakýchkoli částí Předmětu koupě,
 - b) vzniklé poničení vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání předmětu koupě, např. při vlastní instalaci předmětu koupě (škrábance), nebo při následné montáži dalšího příslušenství,
 - c) vzniklé mechanickým poškozením a nesprávnou údržbou po převzetí předmětu koupě,
 - d) vzniklé poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy apod.)
 - e) způsobené tím, že kupující nedodržel podmínky použití Předmětu koupě či jeho součástí dle příslušných návodů a související dokumentace,
 - f) způsobí-li vadu, resp. škodu, vyšší moc, okolnost vylučující odpovědnost prodávajícího, kupující sám anebo osoba odlišná od prodávajícího, které kupující k předmětu koupě umožnil přístup,
 - g) použitím nevhodných materiálů zajištěných či požadovaných kupujícím, jejichž nevhodnost prodávající nemohl zjistit při vynaložení odborné péče anebo kterou zjistil a odpovídajícím způsobem na ni kupujícího upozornil, ale kupující trval na jejich užití, a/nebo plněními třetích osob pověřených kupujícím.
- 4.5 Nároky na záruku nemohou být vzneseny při poškození Předmětu koupě vyšší mocí. Záruku prodávající neposkytuje na závady vzniklé nepřiměřeným či nevhodným používáním, zameškanou údržbou, či na závady zaviněné dodatečnou úpravou Předmětu koupě či jeho dílčích komponent / zařízení bez souhlasu prodávajícího.
- 4.6 Záruka za jakost se nevztahuje na běžné opotřebení předmětu koupě.
- 4.7 Prodávající je oprávněn s kupujícím uzavřít dohodu o vrácení nepoškozeného zboží. V takovém případě může být kupujícímu účtován poplatek ve výši 30 % z kupní ceny. Na uzavření dohody o vrácení nepoškozeného zboží nemá kupující právní nárok.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1 Tento RŘ společnosti HOTHOT exclusive s.r.o. byl řádně schválen vedením společnosti HOTHOT exclusive s.r.o., nabývá účinnosti dnem zveřejnění a je rozhodný pro veškeré objednávky učiněné v tento den a později. prodávající si vyhrazuje právo na změnu RŘ. Dnem zveřejnění se ruší platnost předchozího RŘ.
- 5.2 Tento RŘ společnosti HOTHOT exclusive s.r.o. je nedílnou součástí VOP společnosti HOTHOT exclusive s.r.o.

- 5.3 Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je veřejně přístupné na adrese www.radiators.shop.
- 5.4 Kupující, který je spotřebitelem, je oprávněn v případě sporu s prodávajícím podat u České obchodní inspekce návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu.

Reklamační list

společnosti HOTHOT exclusive s.r.o.

Kontaktní a jiné údaje prodávajícího:

HOTHOT exclusive s.r.o.

IČO: 293 10 601, DIČ: CZ 293 10 601

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložka 73121
se sídlem Mariánské náměstí 617/1, Komárov, Brno, PSČ 617 00

e-mailová adresa: info@radiators.shop

telefon: +420 730 169 883

(dále rovněž jako „**HOTHOT exclusive s.r.o.**“),

Kontaktní a jiné údaje zákazníka:

jméno a příjmení (popř. název):

datum nar. (popř. IČO):

adresa bydliště (popř. sídla):

doručovací adresa:

Kontaktní a jiné údaje osoby, která je oprávněna reklamaci řešit:

jméno a příjmení:

e-mailová adresa:

telefon:

číslo smlouvy:

datum převzetí předmětu koupě:

datum zjištění vady předmětu koupě:

označení reklamovaného předmětu koupě:

popis vady předmětu koupě:

uplatněné právo z vadného plnění:

Místo uplatnění reklamace:

Datum uplatnění reklamace:

Podpis: