

## Reklamační řád společnosti **HORNBACH BAUMARKT CS spol. s r.o.**

- 1) Tento reklamační řád společnosti HORNBACH BAUMARKT CS spol. s r.o., se sídlem Praha 9 – Horní Počernice, Chlumecká 2398, PSČ 19300, IČ: 47117559, zapsané v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, pod spisovou značkou C 12497 (dále jen „společnost **HORNBACH**“) je součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále též jen „**VOP**“) společnosti HORNBACH pro prodej zboží v prodejnách společnosti HORNBACH.
- 2) Není-li v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak, použijí se pro postup při uplatňování práv z vadného plnění ustanovení příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“); k bližšímu vymezení těchto práv srov. též § 2099 – § 2112 a § 2165 – 2174 občanského zákoníku.
- 3) Tento reklamační řád společnosti HORNBACH se použije pro úpravu práv a povinností při uplatňování práv z vadného plnění z prodeje zboží mezi společností HORNBACH na základě kupní smlouvy (dále jen „**smlouva**“) mezi společností HORNBACH a třetí osobou dle jen „**zákazník**“), jakožto kupujícími, v jakékoliv provozovně společnosti HORNBACH, přičemž zákazník je spotřebitelem nebo podnikatelem.
- 4) Pojmy uvedené v tomto reklamačním řádu mají stejný význam jako pojmy uvedené ve VOP, jejichž je tento reklamační řád součástí.

### II.

- 5) Společnost HORNBACH odpovídá zákazníkovi, že zakoupené zboží při převzetí nemá vady. Zejména společnost HORNBACH odpovídá zákazníkovi, že v době, kdy zákazník zakoupené zboží převzal
  - a) má zakoupené zboží vlastnosti, které si společnost HORNBACH a zákazník ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které společnost HORNBACH nebo výrobce popsal nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jím prováděné či na obalu zboží uváděné, a
  - b) se zakoupené zboží hodí k účelu, který pro jeho použití společnost HORNBACH uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá, a
  - c) zakoupené zboží odpovídá jakostí nebo provedením smlouvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smlouveného vzorku nebo předlohy, a
  - d) je zakoupené zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a
  - e) zakoupené zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 6) Zákazník, který je spotřebitelem, je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u předmětu smlouvy ve lhůtě dvaceti čtyř měsíců od jeho převzetí. Zákazník, který není spotřebitelem, je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u předmětu smlouvy ve lhůtě 6 měsíců od jeho převzetí. U spotřebního zboží prodávaného jako použité je zákazník, který je spotřebitelem, oprávněn uplatnit právo z vady v době dvanácti měsíců od převzetí takového zboží, není-li mezi společností HORNBACH a zákazníkem stanoveno jinak. Zákazník má povinnost oznámit společnosti HORNBACH vadu zakoupeného zboží bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, jinak jeho práva z vadného plnění zanikají. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu k připojení ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost.
- 7) V případě, že smlouva, záruční list, reklamační obal zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.
- 8) Ustanovení předchozího odstavce tohoto článku se nepoužije:
  - a) u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, nebo
  - b) na opotřebením zboží způsobeného jeho obvyklým užíváním, nebo
  - c) u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí zákazníkem, nebo
  - d) vyplývá-li to z povahy zboží.
- 9) Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží zákazníkem, v případě, že je předmětem nákupu několik druhů zboží nebo dodání několika částí, začíná záruční doba běžet ve vztahu ke každému druhu zboží nebo jeho části samostatně ode dne jeho předání.
- 10) Zákazník je povinen zakoupené zboží při jeho převzetí zkontrolovat a přesvědčit se o jeho vlastnostech (včetně druhu zboží a jakostní třídy) a množství. Zákazník nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při převzetí zboží. Práva z vadného plnění zákazníkovi rovněž nenáleží, (i) pokud jsou uplatněna po uplynutí záruční doby, (ii) pokud zákazník před převzetím zboží věděl či musel vědět, že zboží je vadné, resp. byl na danou vadu upozorněn, nebo (iii) pokud zákazník vadu či vady sám způsobil (neodborným zacházením se zakoupeným zbožím či jeho použitím v rozporu s příslušnými návody k obsluze nebo účelem, ke kterému se zboží obvykle používá, včetně eventuálního mechanického poškození), nebo (iv) pokud je vada nebo vady způsobena jakýmkoliv vnějšími vlivy či třetími osobami.
- 11) S výjimkou případů, kdy společnost HORNBACH k provedení opravy určí jinou osobu, je zákazník oprávněn uplatnit práva z vad v kterékoliv provozovně společnosti HORNBACH, a to v obvyklé pracovní době proti předložení originálu dokladu o zakoupení zboží (pokladní účtenky, faktury, apod.). Předložení originálu dokladu o koupi zboží lze nahradit doložením existence HORNBACH e-účtenky týkající se takové koupě zboží.
- 12) V prodejně společnosti HORNBACH bude mezi zákazníkem a příslušným zaměstnancem společnosti HORNBACH sepsán a podepsán reklamační zápis (dále jen „protokol“), který bude odpovídat vzorovému (formulářovému) zápisu používanému společností HORNBACH, a ve kterém zákazník uvede též popis vad (důvody reklamace) a požadovaný způsob vyřízení reklamace, tj. jím uplatněné právo z vadného plnění (srov. dále).

### III.

- 13) To, jaká práva z vad zákazníkovi v případě vadného zboží náleží, záleží především na tom, je-li vadné plnění podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy a jestli zákazník je spotřebitelem či nikoliv. Porušení smlouvy v případě dodání vadného zboží je podstatné, jestliže prodávající již při uzavření kupní smlouvy věděl nebo musel vědět, že by zákazník smlouvu neuzavřel, pokud by toto porušení předvídal. V ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.
- 14) Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

- 15) Dokud kupující neuplatní právo 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 věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.
- 16) Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.
- 17) Zákazník v postavení spotřebitele má také právo při vadě zboží představující nepodstatné porušení smlouvy odstoupit od smlouvy, pokud zboží dle smlouvy nemůže řádně užívat po opakovaném výskytu vady po opravě nebo pro větší počet vad.
- 18) V případě, že zboží dle smlouvy má vady, které představují podstatné porušení smlouvy, má zákazník krom práva dle odst. 14. výše také právo rovnou odstoupit od smlouvy.
- 19) Má-li zboží dle smlouvy vadu, k níž je společnost HORNBACH zavázána, a jedná-li se o zboží prodávané za nižší cenu nebo o zboží použité, má zákazník, který je spotřebitelem, místo práva na výměnu zboží, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny zboží.
- 20) Při dodání nového zboží je zákazník povinen vrátit společnosti HORNBACH původně dodané či zakoupené zboží. Dodání nového zboží nemůže zákazník požadovat (a nemůže ani odstoupit od kupní smlouvy), nemůže-li zakoupené zboží vrátit v tom stavu, v jakém ho obdržel; to neplatí,
  - a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží, nebo
  - b) použil-li zákazník zboží ještě před objevením vady, nebo
  - c) nezpůsobil-li zákazník nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
  - d) prodal-li zákazník zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li zboží, anebo pozměnil-li zboží při obvyklém použití;

Stalo-li se tak jen zčásti, vrátí zákazník společnosti HORNBACH vše, co ještě vrátit může, a uhradí společnosti HORNBACH peněžitou náhradu do výše, v níž měl z použití zboží prospěch.

### IV.

- 21) Společnost HORNBACH nebo jím pověřený zaměstnanec rozhodne o reklamaci pokud možno ihned, ve složitých případech nebo při potřebě odborného posouzení do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se společnost HORNBACH se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty bez vyřízení reklamace má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
- 22) O vyřízení reklamace a o ukončení reklamace bude zákazník informován, a sice buď telefonicky, prostřednictvím SMS, nebo e-mailem a bude vyzván k převzetí reklamovaného zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy byl o vyřízení reklamace informován. Při převzetí vyřízené reklamace vydá společnost HORNBACH zákazníkovi písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace. Pokud se společnost HORNBACH nepodaří zákazníkovi tímto způsobem kontaktovat z důvodů na straně zákazníka (nepřebírání pošty, nereagování na telefonáty apod.), platí, že reklamované zboží je připraveno k vyzvednutí třicátý den následující po uplatnění reklamace (bez ohledu na to, zda byla reklamace uznána či zamítnuta).
- 23) Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je zákazník povinen předložit protokol a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas). Bez předložení některého z těchto dokladů může společnost HORNBACH či osoba provádějící opravu odmítnout zboží vydat.
- 24) Zákazník je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace.
- 25) Nevyzvedne-li si zákazník zboží do třiceti dnů od sdělení společnosti HORNBACH, že zboží je připraveno k vyzvednutí, je společnost HORNBACH oprávněna požadovat po zákazníkovi úhradu poplatku za uskladnění zboží ve výši 50,- Kč (včetně DPH) za každý započatý den prodlení zákazníka s převzetím každé položky zboží.
- 26) Společnost HORNBACH může zboží, kterého se reklamace týkala, na účet zákazníka vhodným způsobem prodat, nepřevezme-li zákazník zboží bez zbytečného odkladu poté, kdy měla být reklamace vyřízena, anebo, byla-li vyřízena později, pak bez zbytečného odkladu po vyrozumění o jejím vyřízení, a to ani ve lhůtě tří měsíců od takového vyrozumění.
- 27) Nebrání-li tomu povaha zboží, společnost HORNBACH vyrozumí zákazníka o zamýšleném prodeji a stanoví mu náhradní lhůtu k převzetí zboží, avšak ne kratší než jeden měsíc.
- 28) Dojde-li k prodeji nevyzvednutého zboží, vyplatí společnosti HORNBACH výtěžek z prodeje zákazníkovi po odečtení nákladů na skladování zboží a nákladů prodeje, a to na základě uplatnění práva na výplatu výtěžku zákazníkem u společnosti HORNBACH.
- 29) Zákazník má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace zboží. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné (tj. náklady na zaslání reklamace prostřednictvím České pošty jako „obyčejného balíku“ příp. jiné cenově srovnatelné služby). K těmto nákladům zejména nepatří cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné.

### V.

- 30) Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.8.2020.