



REKLAMAČNÍ ŘÁD PACKWALL

Tento Reklamační řád (dále jen „**PackWall-reklamační řád**“) společnosti:

Flexibau, s.r.o.

se sídlem Na Poříčí 1079/3a, Nové Město, 110 00 Praha 1

IČO: 28433866

DIČ: CZ28433866

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 141188

adresa pro doručování a vrácení zboží: Areál ZVVZ, hala 15, Sažinova 888/11, 399 01 Milevsko

telefonní číslo: +420 732 577 826

kontaktní e-mail: info@packwall.cz

(dále jen „**Flexibau**“)

je součástí PackWall Obchodních podmínek (dále jen „**PackWall-OP**“) a upravuje postup, způsob a podmínky při uplatňování reklamace – práva z vadného plnění zboží PackWall zakoupeného zákazníkem Flexibau (dále jen jako „**zákazník**“) vyplývající z §§ 2099 až 2112 a §§ 2165 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), a to jak spotřebitelem, tak podnikatelem. Pokud se jedná o ustanovení, které je aplikovatelných pouze vůči spotřebiteli, je tato skutečnost níže výslovně uvedena. Definice uvedené v tomto PackWall-reklamačním řádu mají stejný význam jako definice uvedené v PackWall-OP.

1. ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 1.1. Flexibau prohlašuje, že odpovídá za to, že jím dodané zboží PackWall (dále jen „**Zboží PackWall**“) nemá při převzetí vady, což znamená zejména následující:
 - a) Zboží PackWall má deklarované vlastnosti,
 - b) Zboží PackWall je dodáno v objednaném počtu, míře, jakosti apod.,
 - c) Zboží PackWall splňuje zákonné požadavky,
 - d) Zboží PackWall je možné užívat za deklarovaným účelem,
 - e) Zboží PackWall nemá právní vady a pro jeho užití slouží PackWall – Návod k použití.
- 1.2. Vůči spotřebiteli Flexibau odpovídá za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době. Nad rámec zákonné záruční doby pro spotřebitele neposkytujeme žádnou záruku za jakost.
- 1.3. Vůči podnikateli Flexibau neposkytuje záruku na jakost, odpovídá však za to, že v případě správného skladování si Zboží PackWall zachová deklarované vlastnosti po dobu 6 měsíců od převzetí zboží podnikatelem.
- 1.4. Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost Zboží PackWall spočívající např. v rozdílnosti odstínů barev. Pokud Zboží PackWall neodpovídá představě spotřebitele a smlouva byla uzavřena distančním způsobem, může spotřebitel odstoupit od smlouvy do 14 dní od převzetí zboží v souladu s čl. IV. odst. 3) PackWall-OP.

2. ZÁRUČNÍ DOBA PRO SPOTŘEBITELE

- 2.1. Na nepoužité spotřební zboží je poskytována záruční doba dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží PackWall, není-li uvedeno či sjednáno jinak.
- 2.2. V případě oprávněné reklamace (výměna/oprava) se záruční doba neprodlužuje ani neběží nová záruční doba na vyměněné či opravené Zboží PackWall. Dochází však k prodloužení záruční doby po dobu, po kterou nemohl spotřebitel Zboží PackWall užívat, tj. zejména o dobu trvání reklamačního řízení (za dobu trvání reklamace se považuje období ode dne následujícího po jeho uplatnění do dne, kdy byl zákazník o vyřízení informován).

3. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 3.1. U práva z vadného plnění nezáleží, zda je zákazník spotřebitelem či podnikatelem, kdy právo z vadného plnění náleží zákazníkovi v případě, kdy je dodáno vadné plnění či podstatným způsobem porušena smlouva.



- Za podstatné porušení smlouvy se považuje ta situace, kdy by Flexibau věděl, nebo musel vědět, že zákazník by v případě předvídaného porušení smlouvu vůbec neuzavřel.
- 3.2. V případě nepodstatného porušení smlouvy má zákazník právo požadovat odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny a v případě podstatného porušení smlouvy též právo odstoupit do smlouvy.
 - 3.3. Právem Flexibau je odstranit vzniklý vadný stav do té doby, než zákazník uplatní slevu z kupní ceny či odstoupí od smlouvy. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro zákazníka. Další vady může Flexibau odstranit dle své volby, a to např. opravou či dodáním nové věci.
 - 3.4. Neodstraní-li Flexibau reklamovanou vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může spotřebitel požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže spotřebitel ani podnikatel změnit bez souhlasu Flexibau. Podobné též platí u spotřebitele v případě vady, která se objeví opakovaně.
 - 3.5. Při vrácení Zboží PackWall z důvodu platného a účinného odstoupení je zákazník povinen vrátit Flexibau původně dodané či zakoupené Zboží PackWall. 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 u spotřebitele,
 - a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky Zboží PackWall za účelem zjištění vady zboží, nebo
 - b) použil-li spotřebitel Zboží PackWall ještě před objevením vady, nebo
 - c) nezpůsobil-li spotřebitel nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
 - d) spotřeboval-li Zboží PackWall, anebo pozměnil-li Zboží PackWall při obvyklém použití; Stalo-li se tak jen zčásti, vrátí spotřebitel Flexibau vše, co ještě vrátit může, a uhradí Flexibau peněžitou náhradu do výše, v níž měl z použití Zboží PackWall prospěch; případně dojde pouze k částečnému odstoupení od smlouvy.
 - 3.6. Přiměřená sleva z kupní ceny se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou zákazník obdržel.
 - 3.7. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, Flexibau vrátí zákazníkovi kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu zákazník prokáže, že věc odeslal, nejpozději však do 14 dnů od toho, co nastane dříve. Zákazník bere na vědomí, že pokud bude Zboží PackWall předáno ve špatném stavu může být vrácená částka poníže do výše hodnoty Zboží PackWall. V případě podnikatele se shora uvedené lhůta prodlužuje na 30 dní.
- 4. KDY NENÁLEŽÍ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ**
- 4.1. Práva z vadného zákazníkovi nenáleží, pokud:
 - a) pokud o vadě Zboží PackWall před převzetím věci věděl;
 - b) vadu Zboží PackWall sám způsobil; nebo
 - c) v případě spotřebitele uplynula záruční doba.
 - 4.2. Záruka v případě spotřebitele a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:
 - a) opotřebení Zboží PackWall způsobené jeho obvyklým užíváním;
 - b) Zboží PackWall prodávané za nižší cenu (použité či zboží s vadou) – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
 - c) Zboží PackWall vyplývajících z jejich povahy (zejména zboží, které ze své povahy nemůže vydržet po celou dobu trvání záruční doby).
- 5. Reklamační proces**
- 5.1. Flexibau doporučuje uplatnit reklamaci v provozovně Flexibau na adrese: Areál ZVVZ, hala 15, Sažinova 888/11, 399 01 Milevsko, neboť tato provozovna je zároveň i sklad. Uplatněním reklamace v provozovně lze očekávat rychlejší vyřízení reklamace.



- 5.2. Flexibau nebo jí pověřený zaměstnanec rozhodne o reklamaci pokud je to možné ihned, ve složitějších případech zpravidla do 3 pracovních dnů. V případech, kde je potřebné odborného posouzení může být reklamační proces delší, kdy Flexibau se zavazuje reklamaci vyřídit do 30 dní ode uplatnění reklamace a předání zboží PackWall Flexibau, pokud není mezi stranami dohodnuto jinak. V případě marného uplynutí lhůty k vyřízení reklamace má spotřebitel stejné právo jako v případě uplatnění práv u neodstranitelných vad.
- 5.3. O vyřízení reklamace bude Flexibau zákazníka informovat, a to zpravidla e-mailem. Zákazník je následně povinen si převzít reklamované Zboží PackWall. Při převzetí Zboží PackWall obdrží zákazník protokol o vyřízení reklamace zahrnující podrobné informace o reklamačním řízení a způsobu jeho vyřízení.
- 5.4. Reklamované Zboží PackWall bude vydáno oproti dokladu o zahájení reklamace a případně též předložení dokladů k prokázání totožnosti zákazníka. Flexibau je oprávněn v případě nedoložení shora uvedeného reklamované Zboží PackWall nevydat.
- 5.5. Při převzetí reklamovaného Zboží PackWall se na předání zpět zákazníkovi uplatní ustanovení PackWall-OP přiměřeně.
- 5.6. Pro případ prodlení zákazníka s vyzvednutím Zboží PackWall po dobu delší jak 30 dní se zákazník zavazuje hradit poplatek za uskladnění ve výši 100,- Kč za každý byť i jen započatý den prodlení, a to za každé reklamované Zboží PackWall. V případě prodlení zákazníka delší jak 60 dní s vyzvednutím reklamovaného Zboží PackWall je Flexibau s reklamovaným Zbožím PackWall oprávněn toto zboží prodat, avšak toto je v případě spotřebitele možné učinit pouze v případě, že v mezidobí došlo k zaslání urgence spotřebiteli s dodatečnou lhůtou k plnění alespoň 30 dní. Výtěžek z prodeje bude započten oproti nákladům na skladování a případný rozdíl vrácen zákazníkovi.
- 5.7. Zákazník je povinný uplatnit svá práva bez zbytečného odkladu co ji mohl při dostatečné péči zjistit, jinak jeho práva z vadného plnění zanikají.
- 5.8. Spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace Zboží PackWall. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Reklamační řád je dostupný na webovém rozhraní www.flexibau.cz a též v provozovně a sídle Flexibau.

Práva zákazníků vyplývající přímo ze zákona nejsou tímto PackWall-reklamačním řádem nikterak dotčena.

Tento reklamační řád PackWall nabývá účinnosti dne 1.5.2024.