

Reklamační řád K&V ELEKTRO a.s.

IČ: 284 63 005, Praha 1, Týnská 1053/21, PSČ 110 00 (dále jen „společnost“ nebo „prodávající“)

Článek 1

1. Tento reklamační řád (dále jen „RŘ“) upravuje vztahy mezi smluvními stranami (tj. mezi prodávajícím a kupujícím) a platí pro nákup zboží spotřebitelem učiněný prostřednictvím elektronického prostředku E-shop - www.kvelektro.cz alt. www.e1.cz (dále jako „E-shop“) a na další uzavírané kupní smlouvy mezi kupujícím jako spotřebitelem a prodávajícím i v provozovně společnosti, jejichž předmětem je elektroinstalační materiál, přičemž blíže vymezuje a upřesňuje práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího v úrovni odpovědnosti prodávajícího za vadného plnění.
2. Kupující podáním objednávky potvrzuje, že se seznámil s tímto RŘ, jehož nedílnou součástí tvoří sdělení před uzavřením smlouvy, tak jak stanoví všeobecné obchodní podmínky prodávajícího (čl. 2 OPS)¹ a že s ním výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky.
3. Samotný RŘ je obsažen ve všeobecných obchodních podmínkách prodávajícího (čl. 3 OPS), který zní - cit.:

Článek 3 - Odpovědnost za vady, reklamace, záruka

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku).
2. Informace o – ujednaných – vlastnostech zakoupeného výrobku u společnosti, způsobu jeho použití, jeho údržbě a stran jeho nebezpečí či rizicích určuje jeho výrobce v dokumentaci ke zboží (návodu), který se poskytuje zákazníkovi písemně v listinné podobě a/nebo elektronické podobě. Není-li listinný návod součástí balení zboží, poskytuje se v elektronické podobě, ať již na webových stránkách výrobce či společnosti, z nichž jsou zákazníkovi k dispozici k uložení na jeho trvalý nosič dat; společnost poskytne na žádost zákazníka návod také e-mailem, nebyl-li mu zpřístupněn jinak, zejména některým z dosud uvedených způsobů.
3. Záruka za jakost je společností poskytována v souladu a v rozsahu s dokumentací zboží od výrobce (návod, záruční list aj.) a těmito OPS. Pro posouzení jakosti věci dodané společností je rozhodující technická dokumentace výrobce daného zboží.
4. Záruka se nevztahuje zejm. na vady věci způsobené jejím užíváním v rozporu s dokumentací zboží od výrobce nebo na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
5. Společnost odpovídá kupujícímu za to, že věc při převzetí nemá vady a že věc splňuje zákonem vyžadované (ust. § 2161 odst. 1 až 4 obč. zák.). Zboží je dodáno řádně a včas i v

případě, že je dodáno s drobnými vadami nebránícími řádnému a bezpečnému užívání zboží; tímto ujednáním nejsou nikterak dotčena práva zákazníka z vad zboží.

6. Vyřizování reklamací se řídí zákonným režimem (ust. § 2169 až § 2171 obč. zák.).

7. Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil. Prodávající neodpovídá za vady zboží v případě, že kupující převzal zásilku, která byla zjevně poškozená.

8. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se projeví u dodaného zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí; společnost je povinna reklamační nárok zákazníka uznat, byli-li uplatněni v souladu se záručními podmínkami uvedenými v dokumentaci výrobce ke zboží, jakož i těmito OPS, a zároveň za předpokladu, že výrobek byl vadný - reklamovaná vada existovala - už při jeho dodání kupujícímu. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí výrobku, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

9. Práva z odpovědnosti za vady (reklamaci) lze uplatnit v kterékoliv provozovně společnosti v České republice. Je-li v návodu k výrobku uveden jiný podnikatel, určený k opravě, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy. V případě nákupu na E-shopu lze také vznést reklamační požadavek zasláním zboží na adresu níže s číslem reklamace, které si vygenerujete po přihlášení v sekci „Reklamace“ nebo zasláním zboží s průvodním dopisem a nákupními doklady opět na adresu níže; adresa pro uplatnění reklamace při nákupu na E-shopu: Distribuční centrum K&V ELEKTRO, Okružní 1175, 250 81 Nehvizdy.

10. Náklady vynaložené na doručení výrobku společnosti (poštovné), budou kupujícímu, v případě prokázání vady, vráceny na základě předložení dokladu o zaplacení.

11. Kupující je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. Zejména uvedením svého jména, příjmení, adresy, data reklamace, obsahu reklamace, požadovaného způsobu vyřízení reklamace a řádného zdůvodnění reklamace.

12. Je-li kupujícímu umožněno ze zákona zvolit si právo z vadného plnění společností, musí tak učinit u společnosti bez zbytečného odkladu.

Článek 2

1. RŘ není součástí právních vztahů uzavřených mezi smluvními stranami (tj. mezi prodávajícím a kupujícím), pokud kupující vystupuje jako podnikatel (nakupuje na IČ).² Výjimku tvoří situace, kdy je zákazníkovi společností poskytována záruka za jakost zboží či jiná obdobná smluvní záruka za bezvadnost plnění; v takovém případě se RŘ mezi stranami aplikuje přiměřeně.

Článek 3

¹ Tj. Obchodní podmínky K&V ELEKTRO a.s. – spotřebitelé (ve zkratce OPS).

² Tj. obchodní vztahy, na něž se vztahují Obchodní podmínky K&V ELEKTRO a.s. – všeobecné, v aktuálním uveřejněném znění na <https://www.kvelektro.cz/>.

1. Jakákoliv změna RŘ společností je možná, pokud kupující nebude mít k novému znění RŘ, vypracovaných společností, žádných připomínek do deseti pracovních dnů od jejich oznámení kupujícímu při nejbližším jeho nákupu (jakožto obligatorní součástí nákupu) anebo oznámení kupujícímu v provozovnách společností či na internetových stránkách společnosti - <http://www.kvelektro.cz/> a skrze elektronického prostředku E-shop (tj. oznámení umožněním kupujícímu se s nimi seznámit); marným uplynutím uvedené lhůty pak platí novelizovaný RŘ. Bude-li mít kupující v uvedené lhůtě námitek a tyto námitky se budou týkat změn podmínek, platí původní znění podmínek ve spojení s ujednáními nových RŘ, jež nebyly kupujícím rozporovány; toto ujednání nebrání tomu postupu kupujícího, aby pro změnu RŘ vypověděl smluvní vztah se společností ve výpovědní lhůtě třech kalendářních měsíců, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď společností doručena.
2. Pokud RŘ stanoví něco jiného, než smlouva uzavřená mezi společností a kupujícím, za závazné se považuje ujednání v RŘ. Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem 15.8.2025.