**MILPE Stavebniny s.r.o.**

 Janáčkova 1797/4

Ostrava, 70200

IČ 05776449

 DIČ CZ05776449

## Reklamační řád:

1. Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároků z těchto vad spotřebitelem, v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění, a zákona č. 634/1995 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek prodávajícího. Kupujícím se dle tohoto reklamačního řád rozumí spotřebitel, ledaže je výslovně uvedeno jinak.
2. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy Prodávající obdržel od Kupujícího reklamované zboží.
3. U veškerého nového zboží prodávaného Prodávajícím Kupujícímu, který je spotřebitelem, odpovídá Prodávající Kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady a že se vady u spotřebního zboží nevyskytnou v době dvou let od převzetí zboží Kupujícím.
4. Není-li Kupující spotřebitelem, činí doba podle předchozího článku dvanáct měsíců od převzetí zboží Kupujícím.
5. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží
* odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
* je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
* je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
1. Prodávající dále odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností zboží splňuje požadavky dle § 2161 odst. 2 občanského zákoníku.
2. V případě, že se v průběhu dvou let od převzetí zboží kupujícím (nebo v průběhu dvanácti měsíců od převzetí zboží kupujícím, který není spotřebitel) vyskytne vada zboží, může kupující požadovat její odstranění. 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 kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.
3. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
	* prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 občanského zákoníku,
	* se vada projeví opakovaně,
	* je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
	* je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
4. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.
5. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.
6. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.
7. Práva z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující o vadě před převzetím věci věděl, nebo pokud vadu sám způsobil. Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání. Opotřebením způsobeným obvyklým užíváním se rozumí i snížení kapacity baterií a akumulátorů. Nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na vady způsobené nesprávným užíváním, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním. Nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na zboží, u kterého byla reklamace uplatněna po uplynutí zákonem stanovené lhůty.

1. Kupující je povinen uplatnit reklamaci u Prodávajícího bez zbytečného odkladu od zjištění vady. Doručené reklamace jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou jinak. Po marném uplynutí této lhůty má kupující právo od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
2. V případě uplatnění reklamace písemně nebo elektronicky se dnem uplatnění reklamace rozumí den, kdy bylo oznámení o podání reklamace podáno k poštovní přepravě.
3. V případě sporné reklamace rozhodne Prodávající o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.
4. Prodávající je povinen kupujícímu vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
5. Reklamaci lze uplatnit následujícím způsobem: Informování Prodávajícího telefonicky, e-mailem či písemně. Pokud to webové rozhraní umožňuje, může Kupující pro oznámení reklamace využít reklamační protokol, který mu bude zaslán na adresu elektronické pošty nebo je k dispozici ke stažení na webovém rozhraní.
6. Při podání reklamace je nutné uvést následující údaje: identifikace reklamovaného zboží (číslo objednávky, doklad potvrzující nákup zboží) identifikace osoby, uplatňující reklamaci (telefonní a e-mailový kontakt), podrobný popis reklamované vady, adresa místa plnění (místa zabudování reklamovaného zboží), jaké právo z odpovědnosti z vad uplatňuje. Pokud Kupující uplatňuje reklamaci písemně, je nutno doložit fotografie viditelně zobrazené vady.
7. Kupující zašle reklamované zboží (jinak než na dobírku, kterou Prodávající nepřebírá) na Kontaktní adresu Prodávajícího, do jakékoliv provozovny Prodávajícího nebo do sídla či místa podnikání Prodávajícího. Při zasílání je Kupující povinen zboží zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení. Ke zboží je nutno přiložit doklad o zakoupení zboží či fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady.
8. Prodávající vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
9. Prodávající neodpovídá za újmu na zdraví osob, případně újmu na majetku a zboží, které budou zapříčiněné neodborným zacházením, či zneužitím zboží, popřípadě nedbalostí.