

1. Základní ustanovení

- 1.1 Reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) společnosti KZK tiskárna s r.o., se sídlem Masná 499/7c, Brno 602 00, IČ 29284929, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 70985 (dále jen „dodavatel“) je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek dodavatele (dále jen „VOP“), a tvoří tak nedílnou součást každé kupní smlouvy uzavřené mezi dodavatelem a fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen „odběratel“) nebo závazné objednávky odběratele potvrzené ze strany dodavatele, která kupní smlouvu nahrazuje.
- 1.2 Odběratel je v postavení spotřebitele nebo podnikatele. Spotřebitelem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí fyzická osoba, který mimo rámec své podnikatelské aktivity nebo samostatného výkonu svého povolání uzavírá s dodavatelem smlouvu (dále jen „spotřebitel“). Podnikatelem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí fyzická nebo právnická osoba, která vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku a v rámci těchto činností uzavírá smlouvu s dodavatelem (dále jen „podnikatel“). Pro účely tohoto Reklamačního řádu se za podnikatele považuje i orgán státní správy nebo samosprávy.
- 1.3 Reklamační řád stanovuje hlavní zásady dodavatelsko-odběratelských vztahů v případech stížností odběratele, nebo reklamaci zboží dodávaných za podmínek ve smluvním vztahu sjednaných. Kupující (odběratel) převzetím zboží od dodavatele souhlasí s níže uvedeným reklamačním řádem. V případě, že zboží není odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik jeho předání prvnímu přepravci.
- 1.4 Záruční lhůta záruky za jakost na veškeré zboží dodavatele (samolepicích etiket, nesamolepicích etiket atp.) je 6 měsíců od okamžiku odevzdání zboží odběrateli.

2. Základní zásady reklamace

- 2.1 Odběratel je povinen zboží při jeho dodání zkontrolovat a jeho převzetí potvrdit v dodacím listu (dále jen „DL“), případně dokumentu dopravce dodací list nahrazujícím (např. přepravní list). Bezprostředně zjištěné neshody zboží (v jeho kvalitě, množství, obalech apod.) odběratel zaznamená v týchž dokladech (včetně data pořízení záznamu a identifikace osoby, která zápis pořídila (podpis)). V odůvodněných případech, kdy jde o neshodu zjevně zabraňující zamýšlenému použití zboží, může odběratel převzetí takové dodávky odmítnout. Neshodu s odůvodněním, proč bylo převzetí odmítnuto, odběratel čitelně zaznamená v dokladech uvedených výše.
- 2.2 Dodavatel odpovídá odběrateli, který je spotřebitelem, že zakoupené zboží nemá při převzetí vady, a že zboží odpovídají popisu, druhu, množství, jakož i jakosti a ujednaným vlastnostem. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí zboží spotřebitelem, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vada vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou spotřebitel nemůže zboží užívat v případě, že vadu vytkl oprávněně.
- 2.3 Dodavatel odpovídá odběrateli, který je podnikatelem, že zakoupené zboží nemá při převzetí vady a že zboží je dodáno v ujednaném množství, jakosti a provedení.
- 2.4 V případě, že odběratel zjistí neshodu až po převzetí zboží, bezprostředně po takovém zjištění jí písemně oznámí dodavateli a zabezpečí vhodné uložení reklamovaného zboží tak, aby uložením nebyla negativně ovlivněna jeho kvalita (viz. VOP dodavatele), byl k dispozici pro další průběh reklamačního řízení a k posouzení dodavatelem.
- 2.5 Pokud se obě strany nedohodnou jinak, základním předpokladem uplatnění reklamace neshod (vad) zboží je předložení (doručení) celého reklamovaného množství zboží v původních obalech, s původním identifikačním značením balení i samotného zboží (identifikační přelepky, nebo kontrolní lístky – podle typu zboží) k posouzení a její písemné oznámení dodavateli. K tomuto oznámení odběratel použije reklamační protokol dodavatele, který je přílohou tohoto Reklamačního řádu a je reklamujícím k dispozici na webových stránkách dodavatele www.kzk.cz. V krajním případě se připouští doručení jiného záznamu o neshodě/reklamaci, který však musí obsahovat minimálně tyto údaje:

- a) organizace, kontaktní osoba (telefon, mail)
- b) kód položky dodavatele a/nebo interní kód položky odběratele
- c) název položky reklamovaného zboží
- d) reklamované množství
- e) číslo objednávky odběratele
- f) číslo dl/faktury dodavatele
- g) číslo výrobního příkazu dodavatele (uvedeno na zboží)
- h) důvod reklamace

Dodavatel má právo zboží bez originálního identifikačního značení nezařadit do reklamačního řízení a jejich reklamaci tak neuznat.

- 2.6 Řízení o neshodě (reklamační řízení) je dodavatelem zahájeno teprve dnem, kdy má k dispozici písemné oznámení neshody (uplatnění reklamace) a reklamované zboží fyzicky k dispozici k posouzení. O výsledku řízení písemně informuje odběratele v níže uvedených časových lhůtách.
- 2.7 Při posuzování neshody v reklamačním řízení dodavatel vychází výhradně z parametrů dohodnutých v odběratelsko-dodavatelském vztahu – smlouvě, nebo objednávce – a ve smyslu VOP dodavatele. Přihlíží při tom k technickým a technologickým možnostem zvolené výrobní technologie a podmínkám, za kterých odběratelsko-dodavatelský vztah vznikl.
- 2.8 Reklamace uplatněné po uplynutí záruční doby uvedené v bodě 1.4. výše, nebo reklamace, kdy odběratel neposkytne reklamované zboží k posouzení, případně neposkytne při jejich řešení nezbytnou součinnost, nebo není možná identifikace data výroby na zboží, nebudou uznány.

3. Postup při uplatnění reklamace

- 3.1 Odběratel oznámí dodavateli zjištění neshody telefonicky a následně písemnou formou, zasláním vyplněného reklamačního protokolu v souladu s bodem 2.5 výše.
- 3.2 Povinností odběratele je předem se dohodnout s dodavatelem na způsobu vrácení reklamovaného zboží, případně předání jeho vzorků. Základním kritériem této dohody je minimalizace nákladů spojená s tímto řízením.
- 3.3 Odběratel poskytne nezbytnou součinnost při vrácení reklamovaného zboží, nebo zajištění a předání vzorků prokazujících neshodu zboží.
- 3.4 Dodavatel vyhotoví písemné potvrzení o uplatnění práv z vadného v plnění s uvedením data, kdy byla uplatněna reklamace, specifikací vytýkané vady, způsobu řešení reklamace (konkrétní právo z vadného plnění, které odběratel, který je spotřebitelem požaduje). V rámci písemného potvrzení budou dále uvedeny kontaktní údaje odběratele a další informace a skutečnosti, které považuje dodavatel za důležité.
- 3.5 Dodavatel posoudí reklamovanou neshodu a rozhodne o oprávněnosti reklamace v nejkratší možné době, při splnění podmínek uvedených v kapitole II. výše. Svě rozhodnutí sdělí odběrateli písemně.

4. Neoprávněná reklamacce

- 4.1 Práva z vadného plnění nevznikají odběrateli v případě, že vadu zboží způsobil sám. Vadou zboží není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.
- 4.2 V případě, že při posouzení reklamované vady dodavatel zjistí, že reklamacce není oprávněná, sdělí písemně tuto skutečnost odběrateli v nejkratší možné době.
- 4.3 Pokud je reklamované zboží v prostorách dodavatele, odešle jej tento na původní adresu odběratele. V tomto případě je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli náklady spojené s dopravou reklamovaného zboží.

5. Oprávněná reklamacce – práva z vadného plnění

- 5.1 Jestliže má zboží při převzetí vady, má odběratel zákonem stanovená práva plynoucí z vadného plnění dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.2 Vada zboží představuje podstatné porušení smlouvy pouze v případě, že dodavatel při uzavření kupní smlouvy věděl, nebo vědět musel, že by odběratel kupní smlouvu neuzavřel. V ostatních případech se má za to, že vada zboží nepředstavuje podstatné porušení kupní smlouvy.
- 5.3 Má-li zboží vadu, je odběratel, který je spotřebitelem požadovat její odstranění, a to dodáním nového zboží bez vady nebo opravou zboží. To neplatí, je-li zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem odstranění vady nepřiměřeně nákladný. Dodavatel je oprávněn odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady. Odběratel, který je spotřebitelem je oprávněn požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy v případě, že:
 - (a) dodavatel odmítl odstranit vadu nebo ji neodstranil,
 - (b) vada se projevuje opakovaně,
 - (c) vada je podstatným porušením kupní smlouvy,
 - (d) z prohlášení dodavatele vyplývá, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro spotřebitele.Přiměřená sleva se stanoví rozdílem mezi hodnotou zboží bez vady a hodnotou vadného zboží.
- 5.4 Spotřebitel není oprávněn odstoupit od kupní smlouvy v případě, že vada zboží není významná.
- 5.5 Dodavatel je povinen vystavit spotřebiteli písemné potvrzení o jeho právech z vadného plnění a době jejich trvání.
- 5.6 Má-li zboží vadu, je odběratel, který je podnikatelem oprávněn žádat odstranění vady opravou zboží. Pokud oprava zboží není možná, nebo by byla nepřiměřeně nákladná, je oprávněn:
 - (a) žádat odstranění vady dodáním nového zboží či chybějícího zboží,
 - (b) žádat přiměřenou slevu z kupní ceny,
 - (c) odstoupit od kupní smlouvy, představuje-li vada zboží podstatné porušení kupní smlouvy.
- 5.7 Pokud odběratel zjistí jakýkoliv rozdíl mezi fakturou/dodacím listem/přepravním listem a skutečně dodaným zbožím (v druhu či množství), co nejdříve písemně kontaktuje dodavatele, který bezprostředně sjedná nápravu.

6. Lhůta k uplatnění práv z vadného plnění – vyřízení reklamacce

- 6.1 Odběratel, který je spotřebitelem, je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění v době 2 let od převzetí zboží a v případě, že je zboží prodávané jako použité, je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění v době 12 měsíců od převzetí zboží.
- 6.2 Odběratel, který je podnikatelem, je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění v době 6 měsíců od převzetí zboží.
- 6.3 O výsledku reklamačního řízení je odběratel informován telefonicky, následně pak písemně s uvedeným způsobem uzavření reklamacce. V případech, kdy jsou, na základě oprávněné reklamacce neshody, přijata následná nápravná, nebo preventivní opatření k zamezení jejich opakování, má odběratel právo být o nich informován.
- 6.4 Dodavatel informuje odběratele, který je spotřebitel, o výsledku reklamačního řízení nejpozději do 30 dnů od převzetí záznamu o neshodě (Reklamačního protokolu) a reklamovaného zboží k posouzení, pokud nebude oběma stranami dohodnuta jiná lhůta. V případě, že je odběratel podnikatelem, rozhodně a vyřídí reklamaci dodavatel v přiměřené lhůtě s ohledem na vadu zboží. V případě, že odběratel neposkytne nezbytnou součinnost při reklamačním řízení, nebo pokud se vyskytnou jiné nepředvídatelné okolnosti, které nemůže dodavatel ovlivnit, prodlužuje se tato lhůta adekvátně. Odběratel je o těchto důvodech dodavatelem informován.
- 6.5 Po vyřízení reklamacce vyhotoví dodavatel písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno zejména datum vyřízení reklamacce a doba jejího trvání, způsob vyřízení reklamacce, v případě opravy zboží i potvrzení o provedené opravě a v případě zamítnutí reklamacce odůvodnění zamítnutí.

7. Reklamacce zboží poškozeného přepravou

- 7.1 Při zjevném poškození zboží během dopravy odběratel postupuje podle bodu 2.1 výše.
- 7.2 Odběratel, dle svých možností, zajistí důkazy (fotodokumentace, poškozené zboží, balení apod.) o poškození zboží dopravcem, které předá dodavateli.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1 Smluvní vztahy upravené tímto Reklamačním řádem se řídí právním řádem České republiky.
- 8.2 Dodavatel výslovně upozorňuje odběratele, který je spotřebitelem na skutečnost, že spotřebitelské spory vyplývající z tohoto Reklamačního řádu nebo s ním jinak související je podle ustanovení § 20d a násl. a § 20n a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jakožto subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, příslušná řešit Česká obchodní inspekce. Internetová adresa subjektu pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je: <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>.
- 8.3 Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 06.01.2023 a platí na dobu neurčitou. Dodavatel si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu.

V Brně, dne 06.01.2023

Bronislav Kuda
jednatel společnosti