

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti IDEAL TRADE Holding s.r.o., se sídlem Machová 243, PSČ 763 01, IČ: 19420528.

**Sekce LED osvětlení a nábytkové kování**

**Platné od 1. 1.2024**

## **Principy uplatnění reklamace:**

V případě reklamací naše společnost uplatňuje maximálně proklientský přístup. Pokud bude reklamace uplatněna v záruční době, s nezbytným minimem informací pro její identifikaci a posouzení a nebude shledána nesporně neoprávněnou, bude vždy uznána. Není-li dohodnuto jinak, je povinnost prodávajícího splněna dodáním nového bezvadného zboží, nebo vrácením kupní ceny.

Povinnost kupujícího je splněna úplným a řádným vyplněním reklamačního formuláře (informační povinnost) a pokud není dohodnuto jinak, v případě uznání reklamace nebo nutnosti posouzení prokazatelným předáním nebo zasláním reklamovaného zboží prodávajícímu.

## **Principy požadavku na vrácení katalogového zboží:**

V případě požadavku na vrácení neporušeného katalogového zboží, postupujeme podle typu osoby.

Fyzické osoby, které nejsou podnikateli, mají oporu v občanském zákoníku.

Na právnické a fyzické osoby, které jsou podnikateli nebo se podle zákona za podnikatele považují, se v těchto případech vztahují tyto obchodní podmínky a tento reklamační řád.

## **Vrácení zakázkového zboží:**

Zakázkové zboží, tedy zboží, které bylo podle požadavku kupujícího upraveno, pozměněno nebo zkompletováno s jiným zbožím a nelze jej bez dalších nákladů nebo vůbec uvést do původního stavu, vracet nelze.

## **I. INFORMAČNÍ POVINNOSTI KUPUJÍCÍHO V RÁMCI UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

Informační povinností kupujícího v rámci uplatnění reklamace je prodávajícího řádně a pravdivě informovat o předmětu a důvodech reklamace. Tato povinnost je splněna vyplněním reklamačního formuláře, který je protokolární součástí reklamačního procesu. Reklamační formulář naleznete na adrese: ([reklamační formulář](#)).

## **II. POSTUP V RÁMCI REKLAMACE**

Po vyplnění a odeslání reklamačního formuláře vyčkejte na kontakt zákaznického centra, sdělení čísla Vaší reklamace a další pokyny.

K vrácení zboží vždy přiložte číslo Vaší reklamace. Číslo Vaší reklamace Vám bude sděleno po nahlášení reklamace.

**POZOR!!!** V žádném případě neposílejte reklamované zboží bez předchozí domluvy se zákaznickým centrem. Náklady na vrácení zboží tak budou minimalizovány.

## **III. PRODÁVANÉ ZBOŽÍ BEZ NÁROKU NA REKLAMCI**

Prodávané zboží bez nároku na reklamaci. Je takové zboží, které není předmětem aktuální katalogové nabídky, jedná se o doprodej staré skladové zásoby nebo vzorků zboží, za nižší než původní maloobchodní ceny a při jeho koupi je zákazník na tuto skutečnost na jeho vlastnosti a stav srozumitelně upozorněn.

#### IV. ODPOVĚDNOST ZA VADY ZBOŽÍ

- 1) Po převzetí zboží je nutné zásilku řádně zkontrolovat. Pokud tak kupující neučiní, vystavuje se nebezpečí, že případné poškození obsahu zásilky při dopravě, nebude moci uplatnit jako reklamaci. V případě jakéhokoliv poškození přepravního obalu a převzetí zboží je nutné s přepravcem písemně sepsat výhradu k převzetí zásilky, neprodleně provést kontrolu obsahu zboží a v případě zjištění poškození zboží do 3 dnů uplatnit reklamaci.
- 2) Prodávající odpovídá za vadu, kterou má zboží v okamžiku, kdy přechází nebezpečí škody na zboží na kupujícího, i když se vada stane zjevnou až po této době.
- 3) Kupující je povinen si přepravní obal prohlédnout při jeho převzetí a zjevné poškození řešit přijetím zboží s výhradou (poznámkou do předávacího formuláře dopravce), příp. zboží nepřevzít.
- 4) Zjistí-li kupující skryté vady zboží nebo nesoulad v počtu kusů, podá bez zbytečného odkladu prodávajícímu písemně nebo telefonicky oznámení o vadách, ve kterém uvede, jaké vady zboží zjistil a jaký nárok z těchto vad zboží uplatňuje, přičemž se má za to, že lhůta bez zbytečného odkladu je zachována učiní-li kupující oznámení o vadách včetně uplatnění nároků z těchto vad nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí zboží.
- 5) Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo nezařídí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží.
- 6) Stane-li se vada zjevnou až po přechodu nebezpečí škody na kupujícího, je kupující povinen takovéto vady písemně oznámit prodávajícímu a uplatnit své nároky z vad, bez zbytečného odkladu poté co takovou vadu zjistil, či při vynaložení odborné péče zjistit mohl. Smluvní strany sjednávají, že lhůta bez zbytečného odkladu je zachována, učinil-li kupující oznámení o vadách a uplatnil-li nároky z těchto vad nejpozději do 3 kalendářních dnů ode dne, kdy vadu zjistil, či při vynaložení odborné péče zjistit mohl.
- 7) Pokud je zboží přímo zasíláno do rukou třetí strany (platí při B2B vztahu), tzn. od prodávajícího k zákazníkovi kupujícího, je právě kupující přímo zodpovědný za řádnou kontrolu a nahlášení vzniklých škod prodávajícímu. Kupní smlouva je totiž uzavřena mezi prodávajícím a kupujícím a nikoliv mezi prodávajícím a třetí stranou.

#### V. PODMÍNKY VRÁCENÍ ZAKOUPENÉHO ZBOŽÍ

- 1) Koncoví spotřebitelé = zákazníci nepodnikatelé, objednávají v režimu B2C mají oporu v občanském zákoníku.
- 2) Smluvní partneři = zákazníci podnikatelé, objednávají v režimu B2B se řídí následujícím: Zboží, které nemá vady „Zakoupené zboží“ může být vráceno pouze za podmínek, že bylo nepoužité, nenařezané, nepoškozené, včetně příslušenství, v originálním obalu a vhodné pro další prodej a prodávající s vrácením písemně souhlasí. Možnost vrácení zboží, které nemá vady, se vztahuje pouze na aktuální katalogový sortiment. Na takto vrácené zboží bude uplatňován „Manipulační storno poplatek“ dle platného ceníku.
- 3) Prodávající může také po dohodě s kupujícím souhlasit s vrácením zboží i v případě, že nebyla splněna některá z podmínek pro vrácení, avšak je oprávněn v takovém případě účtovat kupujícímu storno poplatek ve výši odpovídající nákladům vynaloženým na uvedení zboží do původního stavu vhodného pro další prodej.
- 4) Zboží vrací kupující na své náklady na adresu provozovny IDEAL TRADE Holding s.r.o., Tečovice 45, 76302 Zlín 4.
- 5) Prodávající si vyhrazuje právo na náhradu škody vzniklé vrácením zboží. Tato náhrada je vyjádřena storno poplatkem, případně dalším poplatkem za náhradu poškozeného obalu apod.
- 6) Zprostředkování dopravy je možné po dohodě se zákaznickým centrem prodávajícího.

Za IDEAL TRADE Holding s.r.o.

  
**IDEAL TRADE Holding s.r.o.**  
763 01 Machová 243  
Czech Republic  
DIČ: CZ19420528 · IČO: 19420528  
tel.: 577 609 222  
Ing. Jiří Václavík

Obchodní ředitel