

Reklamační řád

Společnosti SPECTRA spol. s r.o.

Tento reklamační řád (dále jen jako „**Reklamační řád**“) společnosti SPECTRA spol. s r.o. s identifikačním číslem **15546608** a se sídlem na adrese **Zlínská 1152, Vizovice, 763 12**, zapsané v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 948 (dále jen jako „**Prodávající**“) je přílohou [všeobecných obchodních podmínek](#) Prodávajícího (dále jen jako „**VOP**“) a je jejich nedílnou součástí. Všechny výrazy uvedené v tomto Reklamačním řádu s velkým písmenem mají stejný význam jako ve VOP. Tímto Reklamačním řádem se řídí práva z vadného plnění mezi Kupujícím a Prodávajícím na základě Kupní smlouvy a související reklamační řízení.

Kupující je podnikatelem ve smyslu § 420 zákona č. 89/2021 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“), a není spotřebitelem ve smyslu § 419 Občanského zákoníku.

1. Odpovědnost Prodávajícího, vady zboží

1.1. Prodávající odpovídá za to, že zboží při převzetím Kupujícím nemá vady, tedy že:

- a) má zboží takové vlastnosti, které si Prodávající s Kupujícím ujednali, a chybí-li takové ujednání, pak má zboží vlastnosti, které výrobce nebo Prodávající popsali, nebo které mohl Kupující očekávat s ohledem na povahu zboží;
- b) se zboží hodí k účelu, který Prodávající pro jeho použití uvádí;
- c) zboží odpovídá jakostí a provedením ujednáním uvedeným v Kupní smlouvě, smluvenému vzorku nebo předloze;
- d) je zboží dodáno v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; a
- e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2. Práva Kupujícího

2.1. Práva Kupujícího v případě, že má zboží vady, se liší podle toho, zda je vada zboží podstatným nebo nepodstatným porušením Kupní smlouvy. Podstatné je takové porušení Kupní smlouvy, o němž strana porušující Kupní smlouvu již při uzavření Kupní smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana Kupní smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa. Ostatní případy porušení Kupní smlouvy jsou nepodstatnými porušeními.

2.2. V případě, že má zboží vadu, která znamená podstatné porušení Kupní smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), může Kupující požadovat:

- a) odstranění vady dodáním nového zboží (věci) bez vady nebo dodáním chybějícího zboží;
 - b) bezplatné odstranění vady opravou;
 - c) přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
 - d) vrácení kupní ceny na základě odstoupení od Kupní smlouvy.
- 2.3. U vady, která znamená nepodstatné porušení Kupní smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má Kupující nárok na:
- a) odstranění vady dodáním nového zboží (věci) bez vady nebo dodáním chybějícího zboží; nebo
 - b) přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 2.4. Je-li Prodávající schopen vadu odstranit opravou nebo dodávkou nového bezvadného plnění do 30 dnů od uplatnění reklamace, je Kupující povinen přijmout způsob navržený Prodávajícím.
- 2.5. Kupující bere na vědomí, že mu práva z vadného plnění nenáleží v těchto případech:
- a) pokud uplynula doba k uplatnění reklamace zboží;
 - b) pokud vada zboží vznikla nevhodným užíváním, nedodržením pokynů Prodávajícího, neodborným zacházením, instalací, obsluhou či jinou manipulací;
 - c) pokud zboží bylo vyrobeno řádně podle nesprávných podkladů a/nebo pokynů Kupujícího a zboží těmto podkladům a/nebo pokynům odpovídá;
 - d) pokud je kazivost zboží menší než 3 % v případě, kdy bylo předmětem Kupní smlouvy dodání 100 a více kusů stejného druhu zboží;
 - e) pokud je rozdíl v koncentraci a/nebo složení zboží v povoleném rozmezí dle doprovodné dokumentace anebo je odchylka menší než + - 3 % koncentrace jednotlivých látek;
 - f) pokud z povahy zboží vyplývá, že jeho množství určené v Kupní smlouvě je pouze přibližné a rozdíl mezi množstvím určeným v Kupní smlouvě a množstvím skutečně dodaným činí nejvýše 5 % v obou směrech;
 - g) pokud Kupující uzavřel Kupní smlouvu ohledně zboží, které bylo vadné, a pro svou vadu bylo zlevněno; za tuto vadu, pro kterou bylo zboží zlevněno, Prodávající neodpovídá;
 - h) pokud vadu způsobil Kupující nebo byla způsobena vyšší mocí; nebo
 - i) pokud se jedná o vadu zboží, kterou musel Kupující s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření Kupní smlouvy.

3. Průběh reklamačního řízení

- 3.1. Kupující je povinen zboží a jeho stav bezprostředně od převzetí zkontrolovat, zda zboží nemá vady.
- 3.2. Při dopravě zboží pomocí služeb, které Prodávající využívá pro dopravu zboží Kupujícímu, může dojít k poškození zásilky nebo jejího obsahu (zboží). Pokud dopravce nebo kurýrní služba doručuje zásilku, která je viditelně poškozená (platí i pro případy kdy je na obalu vidět, že byl vystaven působení počasí nebo vody), má Kupující právo odmítnout převzetí zásilky s udáním důvodu poškození obalu. Pokud bude Kupující chtít zboží přesto převzít, sepíše s dopravcem protokol o poškození zásilky. Na jeho základě pak v případě poškození obsahu balíku dopravce nebo kurýrní služba vyřídí reklamaci. Pokud tento protokol o poškození zásilky Kupující s dopravcem neseíše, nemusí mu být práva z vadného plnění v souvislosti s vadami způsobenými dopravou zboží přiznány. V případě, že Kupující po otevření obalu zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je povinen takovou reklamaci uplatnit ihned do 14 hodin u Prodávajícího, který bude Kupujícího informovat o dalším postupu.
- 3.3. Ostatní vady zboží je Kupující povinen oznámit Prodávajícímu ihned, nejpozději však do 5 pracovních dnů od obdržení zboží. Oznámení o vadách (reklamaci) je Kupující povinen provést písemně na adresu Prodávajícího nebo elektronicky na e-mail Prodávajícího reklamace@spectrachemie.cz a řádně reklamaci odůvodnit. V oznámení, nejlépe prostřednictvím [Reklamačního formuláře](#), je Kupující povinen uvést popis vady, kontaktní údaje na Kupujícího a číslo dodacího list. Bez těchto dokumentů Prodávající může reklamaci vyhodnotit jako neoprávněnou, zamítnout ji a vrátit zboží zpět Kupujícímu na jeho účet a riziko.
- 3.4. Kupující nemá nárok na náhradu nákladů vynaložených na reklamaci zboží a na reklamační řízení celkově.
- 3.5. Při uplatnění reklamace Kupující na vlastní náklady a riziko doručí reklamované zboží na adresu Prodávajícího, pokud Prodávající nedá Kupujícímu odlišné pokyny. Po dohodě s Prodávajícím může být dodána k reklamaci pouze vadná část. Pokud Kupujícího zasílá zboží k reklamaci přepravní službou, je povinen obal viditelně označit nápisem REKLAMACE – toto opatření je nezbytné z důvodu urychlení identifikace zásilky.
- 3.6. Prodávající po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného zboží:
 - a) uzná reklamaci jako oprávněnou a na místě ji vyřídí;
 - b) odmítne reklamaci jako neoprávněnou a reklamované zboží vrátí zpět Kupujícímu na jeho náklady;
 - c) reklamované zboží přijme k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamace buď uznána za oprávněnou a řádně vyřízena, anebo bude odmítnuta a zboží bude vráceno zpět Kupujícímu na jeho náklady.
- 3.7. Prodávající stanoví přiměřenou lhůtu pro vyřízení reklamace s ohledem na povahu vad zboží a možné řešení reklamace.

- 3.8. V případě, kdy Kupující doručuje reklamované zboží Prodávajícímu, je povinen je zabalit do vhodného obalu, aby nedošlo k jeho poškození a změně kvality. Kupující je povinen zajistit, aby reklamované zboží bylo čisté a kompletní. V opačném případě není Prodávající povinen se reklamací zabývat a zboží je oprávněn zaslat zpět Kupujícímu na náklady Kupujícího.
- 3.9. Kupující je povinen uposlechnout pokynů Prodávajícího a zboží uschovat či s ním naložit dle pokynů Kupujícího tak, aby mohla být vada zboží přezkoumána. V případě, kdy je k posouzení vady potřeba provést prohlídku, zkoušku či pokus na místě, je Kupující povinen umožnit Prodávajícímu vstup do místa, kde se zboží nachází, a poskytnout Prodávajícímu a případně i výrobcí zboží nutnou součinnost, to vše na své vlastní náklady.
- 3.10. V případě zamítnuté reklamace vydá Prodávající Kupujícímu písemné potvrzení ([Reklamační formulář](#)) s odůvodněním tohoto zamítnutí. V případě, kdy Prodávající reklamaci Kupujícího uzná jako oprávněnou, vydá Prodávající Kupujícímu písemné rozhodnutí ([Reklamační formulář](#)) o obsahu a době uplatnění reklamace.
- 3.11. V případě, kdy vznikne mezi Kupujícím a Prodávajícím spor ohledně řešení reklamace nebo v souvislosti s ní a spor se nepodaří stranám vyřešit déle než 30 dnů, zavazují se Kupující a Prodávající k řešení sporu využít nezávislého znalce zapsaného v seznamu znalců a tlumočnicků vedeném Ministerstvem spravedlnosti České republiky, na kterém se dohodnou a který bude v seznamu znalců veden pro požadovaný obor. Kdy za vznik sporu se považuje okamžik, kdy bylo Prodávajícímu písemně nebo e-mailem doručeno oznámení o rozporování výsledku reklamace. Pokud se Kupující a Prodávající nedohodnou na konkrétním znalci ve lhůtě 14 dnů, je každá ze stran oprávněna ve lhůtě 14 dnů navrhnout jednoho znalce zapsaného v seznamu znalců vedeném Ministerstvem spravedlnosti pro požadovaný obor a tento návrh písemně nebo e-mailem zaslat druhé straně. Znalec, který bude spor řešit, se určí losem ze znalců, které strany navrhly. V případě, kdy strana nenavrhne znalce pro řešení sporu ve lhůtě 14 dnů, právo na navrnutí znalce jí zaniká.

Tento reklamační řád je účinný dnem, jakým jsou účinné VOP.