

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti  
BALMETO CZ s.r.o.  
se sídlem Dětmarovice 1170, Dětmarovice 735 71  
IČ: 285 64 642  
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 3227 (dále jen „BALMETO CZ“)

platný pro nákup zboží prostřednictvím on-line internetového obchodu této obchodní společnosti provozovaném na webovém rozhraní na internetové adrese [www.balmeto.cz](http://www.balmeto.cz) a prostřednictvím jiných způsobů uzavření kupní smlouvy na dálku

### 1 ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tento reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek prodávajícího a popisuje postup při reklamaci zboží zakoupeného prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího a jiných způsobů uzavření kupní smlouvy na dálku.
- 1.2 V případě, že se jedná o kupujícího, který je spotřebitelem se práva z odpovědnosti za vady řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, jakož i tímto Reklamačním řádem. V případě, že se jedná o kupujícího, který není spotřebitelem ve smyslu příslušných právních předpisů, se práva z odpovědnosti za vady řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a tímto Reklamačním řádem.
- 1.3 Kupující uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího potvrzuje, že se seznámil s úplným zněním Obchodních podmínek a tohoto Reklamačního řádu, že rozumí veškerým jejich ustanovením a že s nimi v plném rozsahu souhlasí.
- 1.4 Kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o dobu, po kterou kupující neposkytl požadovanou součinnost.
- 1.5 Pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá kupující od dopravce. Převzetím zboží u kupujícího, který je spotřebitelem, se rozumí okamžik převzetí zboží spotřebitelem od prodávajícího resp. převzetí od dopravce. Převzetím zboží u kupujícího, který není spotřebitelem, se rozumí okamžik jeho předání prodávajícím kupujícímu resp. prvnímu přepravci.
- 1.6 Prodávající vystaví ke každé dílčí kupní smlouvě doklad o zakoupení zboží (fakturu) se všemi zákonem požadovanými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění práv z vadného plnění.

## 2 LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 2.1 Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení a končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později.
- 2.2 Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění je dva roky.

## 3 PODMÍNKY PRO UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 3.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- je vhodné k účelu, pro který jej kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
- je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
- odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodném pro účel patrný ze smlouvy, jinak pro účel obvyklý.

- 3.2 Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má zboží při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
- 3.3 Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou zboží není opotřebení způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.

3.4 Prodávající a kupující se dohodli na tom, že reklamáce může být uznána za oprávněnou pouze při splnění těchto podmínek:

- kupující musí vždy předložit úplný originál dokladu potvrzujícího nákup zboží,
- vždy musí být specifikována konkrétní vada,
- zboží musí být používáno nebo aplikováno v souladu s příslušnou dokumentací ke zboží a technickými normami a bezpečnostními předpisy platnými v České republice,
- zboží musí být používáno nebo aplikováno s odbornou péčí, ve zvláštních případech, ve kterých tak ukládá zákon, musí být zboží aplikováno odbornou osobou mající k příslušné činnosti oprávnění,
- zboží nesmí být používáno v podmínkách, které svou povahou použití zboží vylučují.

3.5 Kupující je povinen zboží podle možnosti prohlédnout bezodkladně po přechodu nebezpečí škody na zboží a přesvědčit se o jejích vlastnostech a množství tj. neprodleně po jeho dodání.

3.6 Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít. Podpisem dodacího listu kupující stvrzuje, že zásilka zboží splňovala všechny podmínky a náležitosti a na případnou pozdější reklamaci ohledně porušení obalu zásilky nemůže být brán zřetel. Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše dle ujednání v kupní smlouvě.

3.7 Reklamací lze uplatnit u prodávajícího na e-mailové adrese info@balmeto.cz s uvedením podrobného popisu vady a dostatečnými kontaktními údaji kupujícího a následným zasláním vadného zboží na adresu sídla prodávajícího, popřípadě uplatněním osobně včetně předání zboží v provozovně prodávajícího.

**3.8 Na zásilce by mělo být viditelně uvedeno "REKLAMACE", ID číslo reklamace bylo-li přiděleno při oznámení reklamace prostřednictvím e-mailu prodávajícího (online) a zpáteční adresa kupujícího. Zásilka by měla obsahovat reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství) a rovněž doporučujeme přiložit kopii dokladu o zakoupení.**

#### 4 ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 4.1 Kupujícímu náleží při uplatnění práv z vadného plnění práva v závislosti na tom, zda je vada významná či nevýznamná.
- 4.2 Má-li věc vadu, 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. Ustanovení § 1923, 2106 a 2107 občanského zákoníku o právech z vadného plnění se nepoužijí.
- 4.3 Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2,
  - b) se vada projeví opakovaně,
  - c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
  - d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
- 4.4 Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil.
- 4.5 Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná.
- 4.6 Reklamáce nemusí být uznána v plném rozsahu, jestliže zboží bude použito i přes jeho vadnost.
- 4.7 Je-li kupujícím spotřebitel, o reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamáce prodloužit pouze po domluvě se spotřebitelem, takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
- 4.8 Je-li kupujícím podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován prostřednictvím e-mailu.
- 4.9 Prodávající vydá kupujícímu, který je spotřebitelem písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamáce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamáce je požadován, a to e-mailem po přijetí reklamáce; dále prodávající vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamáce, případně odůvodnění zamítnutí reklamáce.
- 4.10 Po vyřízení oprávněné reklamáce se lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění prodlužuje o dobu trvání reklamáce. V případě neoprávněné reklamáce se tato lhůta neprodlužuje. Byla-li reklamáce zboží v zákonné lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne tato lhůta běžet znovu od data vyřízení reklamáce. Doba trvání reklamáce se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamáce do dne vyřízení reklamáce, tedy doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. O vyřízení reklamáce je kupující informován prostřednictvím e-mailu, který uvedl již při nákupu.
- 4.11 Po vyřízení reklamáce bude zboží automaticky zasláno zpět na adresu kupujícího.

## 5 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

5.1 Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

5.2 Právo změny reklamačního řádu je vyhrazeno.

Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 01.01.2023 a ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti platné pro vyřizování reklamací a záruku za zboží.

**Papírové obaly, plastové obaly, krabičky na jídlo, plastové nádoby, kelímky na kávu, jednorázové nádoby**

Věříme, že tento sortiment bude pro Vás bez vadný a že k reklamacím bude docházet minimálně, ne-li vůbec.

Tým BALMETO CZ , specialista na papírové a plastové obaly, Vám zůstává k dispozici.