

# Reklamační řád společnosti Madal Bal a.s.

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## Článek I.

### Vymezení pojmů tohoto reklamačního řádu

1. Prodávající – Madal Bal a.s., se sídlem Bartošova 40/3, 760 01 Zlín, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, v oddílu B, vložka 4105, IČ: 49433717, DIČ: CZ49433717.
2. Kupující – každá fyzická nebo právnická osoba, která si od společnosti Madal Bal zakoupila zboží.
3. Reklamace – kupující uplatňuje právo vyplývající z odpovědnosti prodávajícího za vady dodaného zboží nebo záruky za jakost.

## Článek II.

### Odpovědnost za vady dodaného zboží

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména, že v době, kdy kupující věc převzal: a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly a jsou popsány v návodu k použití předmětné věci koupi, b) věc odpovídá jakostí, c) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, d) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

## Článek III.

### Záruka za jakost

U užitelné věci se vyznačí doba nejkratší trvanlivosti, popřípadě, u věci podléhající rychlé zkáze, doba, po kterou lze věc použít. Tzn., pokud je na prodávané věci nebo jejím obalu v okamžiku prodeje prošla doba expirace, má kupující právo uplatnit záruku za jakost na dodání nové věci.

## Článek IV.

### Práva kupujícího, uplatnění práva z vadného plnění

1. Kupující má právo si kupovanou věc v obchodě prohlédnout a má právo na předvedení funkcí výrobku (pokud to povaha výrobku umožňuje).
2. Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně on-line; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.
3. V případě, že zboží bylo zakoupené přes Madal Bal e-shop, má kupující právo odstoupit od smlouvy a zboží vrátit do 14 dnů od převzetí zboží.
4. Kupující má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamace. Pokud je kupujícím právnická osoba, pak se při vyřizování reklamací z kupní smlouvy § 2172 a § 2166 občanského zákoníku vůbec nebudou uplatňovat.
5. Kupující je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí.
6. Dvouletá záruční doba může být zkrácena na 12 měsíců pouze při prodeji zboží, o kterém však kupující musí vědět, že je použité nebo má závadu. Prodávající musí na takovou skutečnost upozornit a zároveň ji zapsat do záručního listu nebo prodejního dokladu a kupující s takovými prodejními podmínkami a nižší prodejní cenou souhlasí.
7. Jestliže výrobce stanovil v záručních podmínkách zboží delší záruční dobu, než je zákonem stanovená dvouletá doba, pak má prodávající právo uplatnit reklamaci na výrobní vady zboží, pokud dodržel stanovené záruční podmínky.
8. V případě, že věc má při převzetí vadu, má kupující právo na její bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá v opravě nebo výměně vadné součásti. Pokud nelze vadu opravit, může kupující požadovat i dodání nové věci, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené.

9. Právo na dodání nové věci nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.
10. Není-li možná oprava, výměna součásti ani dodání nové věci, má kupující právo od smlouvy odstoupit. Pokud neodstoupí, může požadovat přiměřenou slevu.

#### **Článek V.**

##### **Co nelze reklamovat, tj. uplatnit právo z vady**

1. Vady, které jsou způsobeny nevhodným používáním výrobku, které je v rozporu např. s návodem k použití.
2. Vady, které vzniknou běžným opotřebením. Nelze reklamovat opotřebené zboží, které se používáním spotřebovává nebo ubývá, např. brusné kotouče, baterie, svíčky apod.
3. Vady, které způsobil kupující sám. K poškození zboží nebo k opotřebení došlo vinou nedostatečné nebo nevhodné údržby, nevhodným skladováním nebo pádem výrobku.
4. Nelze reklamovat vady zboží, o nichž kupující věděl před koupí nebo na které již byla poskytnuta sleva.
5. Prodávající neodpovídá za vady způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem. Neoprávněným zásahem se rozumí zejména porušení podmínky, že servis zboží a záruční opravy může provádět jenom smluvní (značkový) servis určený výrobcem.
6. Prodávající neodpovídá za vady v případě poškození zboží vlivem neodvratné události (živelní pohroma).

#### **Článek VI.**

##### **Uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění, lhůta pro vyřízení**

1. Místem pro uplatnění reklamace je prodejce, u kterého bylo zboží zakoupeno nebo autorizovaný servis. Nejbližší autorizovaný servis najdete na webových stránkách (dle značky výrobku) [www.extol.cz](http://www.extol.cz) / [www.heron-motor.cz](http://www.heron-motor.cz) / [www.fortum.cz](http://www.fortum.cz) nebo si vyžádejte jejich přehled v místě, kde jste výrobek zakoupili.
2. Při uplatnění reklamace musí být zboží předáno s kompletním příslušenstvím, řádně vyplněným originálem záručního listu nebo jiným dokladem o koupi, který obsahuje datum prodeje, název nebo obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo a sídlo, dále označení prodáváného zboží – název zboží, typ zboží a šarži výrobku nebo výrobní číslo, pokud je uvedeno na výrobku.
3. Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím výslovně nedohodnou na delší lhůtě.

#### **Článek VII.**

##### **Informační povinnost o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů**

V případě sporu mezi kupujícím a prodávajícím ve vztahu kupní smlouvy, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, kupující má právo obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Internetová adresa ČOI je: [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Na těchto stránkách se vybere záložka „ADR-mimosoudní řešení sporů“.

#### **Článek VIII.**

##### **Závěrečná ustanovení**

1. Tento reklamační řád nahrazuje v plném rozsahu původní Reklamační řád společnosti Madal Bal a.s., vydaný dne 1. 1. 2014.
2. Změny reklamačního řádu vyhrazeny. Aktuální znění Reklamačního řádu je k nahlédnutí ve všech prodejnách Madal Bal a.s. a na internetových stránkách Madal Bal a.s., [www.madalbal.cz](http://www.madalbal.cz).
3. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 15. 5. 2017.

Petr Šenkýř, v. r.  
předseda představenstva, Madal Bal a.s.