

# Reklamační řád LD Seating s.r.o.

Tento reklamační řád je platný a účinný od: 21.2.2024

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád je reklamačním řádem obchodní společnosti **LD Seating s.r.o.**, IČO: 29361729, se sídlem Dřevařská 2461/19a, 680 01 Boskovice, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 75322 (dále jako „**Prodávající**“). Prodávajícího je možné kontaktovat na:
  - a) e-mailové adrese info@ldseating.com;
  - b) telefonním čísle +420 516 454 460, nebo
  - c) doručovací adrese Dřevařská 2461/19a, 680 01 Boskovice, Česká republika
- 1.2. Reklamační řád je nedílnou součástí smlouvy uzavírané mezi Prodávajícím a Kupujícím. Kupujícím může být spotřebitel, tedy fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Prodávajícím (dále jako „**Kupující spotřebitel**“) nebo podnikatel (dále jako „**Kupující podnikatel**“) (dále společně jako „**Kupující**“).
- 1.3. Jestliže se některá část tohoto reklamačního řádu vztahuje pouze na Kupujícího spotřebitele nebo na Kupujícího podnikatele, jsou tyto části v úvodu konkrétního odstavce nebo článku označeny jako SPOTŘEBITEL nebo PODNIKATEL. Pokud není konkrétní odstavec nebo článek označen tímto způsobem, platí pro Kupující obecně.

## 2. Odpovědnost za vady zboží

- 2.1. Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že zboží nemá při převzetí vady a v době převzetí má sjednané vlastnosti. Pokud nebyly vlastnosti zboží sjednány, má zboží vlastnosti uvedené v jejich popisu nebo takové, které mohou být obecně očekávány u tohoto zboží, a to v odpovídající kvantitě, počtu nebo váze a v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 2.2. **SPOTŘEBITEL:** Kupující spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vad zboží v souladu se zákonem, a to v době 24 měsíců od převzetí zboží. Pokud se vada projeví v průběhu 12 měsíců od převzetí zboží, má se za to, že bylo zboží vadné již při převzetí.
- 2.3. **PODNIKATEL:** Kupující podnikatel je oprávněn uplatnit právo z vad zboží v souladu se zákonem, a to v době 12 měsíců od převzetí zboží.
- 2.4. U některého zboží nebo jeho částí dává Prodávající Kupujícímu dodatečnou záruku za jakost nad rámec svých zákonných povinností. V takovém případě je vždy doba záruky uvedena v informacích o zboží na webových stránkách nebo v Materiálech, a to včetně případných dodatečných podmínek záruky za jakost. V případě, že nejsou žádné dodatečné podmínky uvedeny, může Kupující uplatnit stejná práva jako v případě odpovědnosti za vady zboží ze zákona dle tohoto odstavce.

- 2.5. Pokud je Prodávajícím poskytována záruka za jakost, platí, že je v plné výši poskytována pouze za podmínky, že zboží není používáno více než 8 hodin denně. V opačném případě se jakákoliv záruka za jakost krátí na 2 roky.
- 2.6. Práva z vadného plnění se nevztahují na:
- a) opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, nevhodným ošetřením, vlivem povětrnostních podmínek nebo úmyslným poškozením;
  - b) vady, na které byl Kupující upozorněn;
  - c) vady způsobené neodbornou montáží nebo neodbornou manipulací;
  - d) poškození koleček, kluzáků, podlahy nebo podlahové krytiny, způsobené nevhodným výběrem z dostupných možností (např. použití tvrdých koleček na tvrdé povrchy);
  - e) rozdíly v odstínech barev látek, které pocházejí z různých výrobních sérií výrobce látek;
  - f) škody způsobené vlivem okolního prostředí (např. nadměrná vlhkost);
  - g) provozní opotřebení koleček, potahových materiálů nebo příslušenství;
  - h) poškození povrchu dřevěných částí v důsledku kontaktu s jiným předmětem;
  - i) zboží čalouněné kůží, u kterého jsou reklamovány přírodní vlastnosti materiálu (např. deformace vzniklé rozdílnou poddajností, rozdíly v textuře a odstínu) a jizvy nebo vpichy od hmyzu;
  - j) zabarvení čalounění způsobené migrací barvy z oblečení do potahové látky;
  - k) zákazníkem zaslané komponenty (např. vlastní potahové látky nebo kůže); nebo
  - l) nedodržení nosnosti židle nebo jiného zboží.
- 2.7. V případě, že Kupující požaduje nestandardní individuální úpravy (např. jiné kostry, područky, čalounění speciální látkou atp.), vztahuje se na zboží vždy pouze zákonná záruka v souladu s odstavci 2.2 a 2.3.

### 3. Průběh reklamace zboží

- 3.1. Kupující je oprávněn reklamovat zboží pouze u subjektu, u kterého zboží nakoupil. Prodávající upozorňuje, že produkty vyrobené Prodávajícím distribuují na trh i jiné subjekty a Kupující by se v případě reklamace měl obracet právě na subjekt, od něž zboží zakoupil.
- 3.2. Pokud Kupující zboží nakoupil přímo od Prodávajícího, může u Prodávajícího zboží nebo služby reklamovat:
- a) zasláním na adresu [reklamace@ldseating.com](mailto:reklamace@ldseating.com);
  - b) osobně v showroomu.

- 3.3. Reklamované zboží je přijato pouze pokud je čisté, zabalené a zabezpečené proti poškození při převozu.
- 3.4. Kupující může při reklamaci využít reklamační protokol, případně musí alespoň:
- identifikovat dotčené zboží (zejména jeho typ a druh);
  - dodat daňový doklad ke koupi tohoto zboží;
  - popsat závadu (nejlépe zdokumentovat i fotografií);
  - sdělit preferovaný způsob vyřešení reklamace (viz níže);
  - sdělit své kontaktní informace (zejména e-mailovou adresu).
- 3.5. Prodávající Kupujícímu obratem zašle na e-mailovou adresu zadanou Kupujícím potvrzení o převzetí reklamace, ve kterém vyznačí den přijetí reklamace. Pokud je reklamace uplatněna v showroomu, předá potvrzení osobně.
- 3.6. V případě, že Kupující uplatňuje reklamaci e-mailem, je Kupující povinen zaslat Prodávajícímu reklamované zboží k posouzení, a to na své náklady. Zboží nemůže být zasláno na dobírku, Prodávající si vyhrazuje právo takovou zásilku nepřevzít. Lhůta k vyřízení reklamace začíná běžet teprve dnem doručení reklamovaného zboží Prodávajícímu. Prodávající však může Kupujícímu sdělit, že na zaslání zboží zpět netrvá.
- 3.7. **SPOTŘEBITEL:** Reklamace uplatněná Kupujícím spotřebitelem bude Prodávajícím vyřízena do 30 dnů.
- 3.8. Kupující může požadovat dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží. Prodávající nemusí preferovanému způsobu vyřešení reklamace vyhovět, pokud je Kupujícím preferovaný způsob vyřešení nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Prodávající vždy bere v úvahu zejména význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady a to, zda může být vada odstraněna bez značných obtíží pro Kupujícího.
- 3.9. V případě uznání reklamace Prodávající provede reklamaci na své náklady – tj. zboží převezme, odstraní vadu v přiměřené době po převzetí reklamovaného zboží, provede demontáž či montáž, výměnu zboží apod. Prodávající následně informuje Kupujícího na kontakt uvedený Kupujícím při reklamaci. Pokud Kupující nepřevzme zboží v přiměřené době poté, co jej Prodávající vyrozuměl o možnosti zboží převzít, hradí Kupující náklady za uskladnění zboží a další spojené náklady.
- 3.10. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
- Prodávající vadu odmítl odstranit nebo neodstranil v přiměřené době, nebo je zjevné, že nebude odstraněna v přiměřené době bez značných obtíží pro Kupujícího;
  - se vada projeví opakovaně;
  - je vada podstatným porušením smlouvy.

- 3.11. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, pokud je vada nevýznamná.
- 3.12. Pokud reklamační není uznána, ale Kupující má zájem o opravu zboží ze strany Prodávajícího, mohou se strany dohodnout na individuálních podmínkách opravy zboží. V takovém případě je cena za opravu hrazena Kupujícím zvlášť a není součástí pozáruční péče.
- 3.13. V případě, že je reklamován komponent, který Prodávající již neprodává nebo nepoužívá, vyhrazuje si Prodávající právo nahradit tento komponent jiným funkčně odpovídajícím komponentem.

#### **4. Závěrečná ustanovení**

- 4.1. Prodávající si vyhrazuje právo reklamační řád změnit.
- 4.2. Na konkrétní vztah mezi Prodávajícím a Kupujícím se vždy vztahuje reklamační řád platný a účinný ke dni zaslání Objednávky.
- 4.3. V případě jakéhokoliv problému může Kupující kontaktovat Prodávajícího na e-mailové adrese [info@ldseating.com](mailto:info@ldseating.com) nebo na telefonním čísle +420 516 454 460.
- 4.4. **SPOTŘEBITEL:** Kupující spotřebitel může také kontaktovat subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz), nebo využít platformu pro řešení sporů online na adrese <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>.