V souladu s ustanovením § 2113 a násl., § 2619 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále též jen „občanský zákoník“) a Obchodními podmínkami DIAMOND DESIGN se na kupní smlouvy či smlouvy o dílo uzavřené mezi obchodní společností náležející do franšízového systému DIAMOND DESIGN jako prodávajícím (zhotovitelem) na straně jedné (tedy vždy uvedené na dílčí smlouvě) a podnikateli ve smyslu § 420 občanského zákoníku, kteří při uzavírání a plnění smlouvy jednají v rámci své podnikatelské činnosti, jako kupujícími (na straně druhé), vztahuje tento Reklamační řád DIAMOND DESIGN:

**Čl. 1**

**Právo kupujícího (objednatele) na reklamaci vadného zboží**

1. Při dodávkách zboží kupujícím (objednatelům) odpovídá prodávající za to, že zboží má požadovanou jakost, množství a provedení dle smlouvy a je zabaleno způsobem stanoveným ve smlouvě či v Obchodních podmínkách DIAMOND DESIGN, a že zhotovené dílo odpovídá smlouvě.

2. Vyskytne-li se u zboží vada, tj. stav, kdy zboží není dodáno v souladu s kupní smlouvou, smlouvou o dílo, obecně závaznými právními předpisy či Obchodními podmínkami DIAMOND DESIGN, má kupující (objednatel) právo tuto vadu reklamovat.

3. O oprávněnosti reklamace rozhoduje reklamační technik nebo jím pověřený pracovník bez zbytečného odkladu. Reklamační technik může v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje odborné posouzení (např. dodavatele materiálu), stanovit lhůtu delší.

4. V případě reklamace motoru nebo jeho řízení si prodávající vyhrazuje právo posoudit v místě instalace technické podmínky zapojení a instalace výrobku, a to ještě před demontáží výrobku. K posouzení instalace může prodávající vyslat svého technika nebo technika dodavatele (reklamovaných) komponentů. Nebude-li prodávajícímu nebo jeho dodavateli posouzení instalace na místě umožněno, je prodávající oprávněn reklamaci zamítnout.

5. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu. Pokud dojde k dohodě o odstranění vady, může být odstraněna v delší lhůtě.

6. Prodávající nepřejímá žádné nároky na případné úhrady nákladů souvisejících s reklamací či s případnou výměnou vadného výrobku, nezavázal-li se k tomuto výslovně ve smlouvě.

**Čl. 2**

**Uplatňování reklamace**

Reklamaci uplatňuje kupující (objednatel) u reklamačního technika v sídle společnosti. Reklamaci lze uplatnit na reklamačním oddělení nepřetržitě prostřednictvím e-mailu či osobně nebo telefonicky po celou provozní dobu společnosti. Kupující (objednatel) je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn. že kromě vytknutí vad dokládá i údaje o pořízení zboží (cenu zboží a dobu zakoupení zboží, což prokáže příslušným dokladem a záručním listem, byl-li vydán). Reklamaci musí kupující (objednatel) uplatnit bez zbytečného odkladu ve lhůtách dle § 2112, příp. § 2629 občanského zákoníku.

**Čl. 3**

**Záruční doba a lhůta pro uplatnění reklamace**

1. Podmínkou uznání reklamace je:

- uplatnění v záruční době

- dodržení podmínek stanovených v manuálu výrobku, záručním listě nebo obecně známých pravidel pro užívání věcí

- že na zboží není vada vzniklá neodbornou manipulací ze strany kupujícího (objednatele)/ uživatele nebo v důsledku běžného opotřebení či přirozených změn materiálu

- předložení záručního listu, byl-li vydán

- uhrazení kupní ceny či ceny díla za dodané zboží, pokud se v důsledku této skutečnosti nenachází zboží či dílo ve vlastnictví kupujícího; v takovém případě kupující odpovídá za případnou vzniklou škodu na zboží v případě vady způsobené osobou odlišnou od prodávajícího.

2. Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží kupujícím (objednatelem, tj. smluvním partnerem nebo konečným zákazníkem). V případě, že k předání a převzetí zboží nedošlo v důsledku nedostatku spolupůsobení kupujícího (objednatele), běží záruční doba dnem, kdy mělo být zboží či dílo předáno.

3. Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet.

4. Reklamaci musí kupující (objednatel) uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady, aby mohla být reklamace správně posouzena a vyřízena. Zjevné vady způsobené (např. poškození zboží) přepravní službou je nutné uplatnit přímo při předání přímo u dopravce (v případě přepravy prováděné odlišným subjektem než prodávajícím), v případě interní dopravy prodávajícího do 14 dnů od převzetí. Pro uplatnění reklamace způsobené přepravní společností je nutné ponechat zboží v místě přepravy včetně původního obalu, pořídit odpovídající dokumentaci poškození (fotografie, video apod.), nebo zajistit sepsání zápisu o škodě s přepravní společností.

5. Vyřídí-li se reklamace kupujícího (objednatele) výměnou vadného zboží za bezvadné, neběží na nové zboží nová záruční doba.

6. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel, s výjimkami uvedenými v § 2110 občanského zákoníku. Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy. Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

**Čl. 4**

**Podstatné vady**

1. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo:

a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,

b) na odstranění vady opravou věci,

c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo

d) odstoupit od smlouvy.

2. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Nezvolí-li kupující své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy (čl. 5).

3. V případě vyřízení reklamace výměnou zboží za bezvadné je povinen kupující (objednatel) vrátit vadné zboží prodávajícímu. Nedojde-li k vrácení zboží do 2 měsíců od výměny, bude kupujícímu (objednateli) toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží.

**Čl. 5**

**Nepodstatné vady**

1. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

2. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

3. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

4. V případě vyřízení reklamace výměnou zboží za bezvadné je povinen kupující (objednatel) vrátit vadné zboží prodávajícímu. Nedojde-li k vrácení zboží do 2 měsíců od výměny, bude kupujícímu (objednateli) toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží.

**Čl. 6**

**Vyřízení reklamace poskytnutím slevy**

Na základě dohody s kupujícím (objednatelem) je možné vyřídit jeho reklamaci i poskytnutím přiměřené slevy. Byl-li ke zboží připojen záruční list, vyznačí se sleva a důvod jejího poskytnutí v tomto záručním listě. Slevu jsou oprávněni poskytnout dle svých pravomocí určení pracovníci prodávajícího. Dojde-li v době od zakoupení zboží ke změně zákaznické ceny, bude kupujícímu (objednateli) poskytnuta sleva z ceny platné v době zakoupení zboží.

**Čl. 7**

**Zboží prodávané za nižší ceny**

1. Výrobky použité, nebo výrobky, které mají vady, jež nebrání tomu, aby mohlo být výrobku užíváno k určenému účelu, jsou prodávány jen za nižší ceny.

2. Kupujícího (objednatele) je nutné upozornit, že výrobek má vadu a o jakou vadu jde. Za takovéto vady nových nebo použitých výrobků, pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá.

3. Byla-li cena z obchodních důvodů snížena (např. z důvodu posezónního doprodeje) a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá prodávající za vady prodaného zboží v plném rozsahu.

**Čl. 8**

**Řešení sporů**

Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení, jakož i ve veškerých sporech týkajících se nároků z vadného plnění a ze záruky za jakost, rozhoduje soud  příslušný dle sídla prodávajícího (zhotovitele).

**Čl. 9**

**Závěrečná ustanovení**

V rozsahu těmito podmínkami výslovně neupraveném se reklamace zboží dodaného na základě kupní smlouvy řídí zejména § 2099 a násl. občanského zákoníku a reklamace díla dodaného na základě smlouvy o dílo zejména § 2615 a násl. občanského zákoníku (o právech kupujícího z vadného díla platí obdobně ustanovení o kupní smlouvě; kupující však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat prodávajícímu).

Reklamační řád v tomto znění nabývá účinnosti od 13.04.2023.