

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti

LENGÁL s.r.o.

IČ: 293 60 358

se sídlem Holásecká 688/14a, 620 00 Brno

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 75198

pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese www.klimalengal.cz

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „RŘ“) obchodní společnosti LENGÁL s.r.o., IČ: 293 60 358, se sídlem Holásecká 688/14a, 620 00 Brno, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 75198 (dále jen „**prodávající**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“), vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy nebo jiné obdobné smlouvy (dále jen „**smlouva**“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou právnickou osobou či fyzickou osobou, jež objednáva služby prodávajícího (dále jen „**kupující**“), a to prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího, elektronicky, telefonicky, osobně nebo jiným způsobem, přičemž s tímto RŘ byl kupující seznámen před uzavřením smlouvy.
- 1.2. Ustanovení odchylná od RŘ je možné sjednat ve smlouvě. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanoveními RŘ.
- 1.3. Smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce, a to buď písemně, nebo i ústně (prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího, elektronicky, telefonicky, osobně). RŘ jsou nedílnou součástí smlouvy.
- 1.4. Znění RŘ může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění RŘ.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1. Internetové stránky prodávajícího obsahují informace o poskytovaných službách. Veškerá prezentace služeb umístěná na internetových stránkách prodávajícího je pouze informativního charakteru a nepovažuje se za návrh na uzavření smlouvy ohledně těchto služeb ve smyslu ust. § 1731 a násl. občanského zákoníku. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
- 2.2. Pro objednání poptávaného zařízení a služeb (dále jen „**zařízení**“) může kupující, pokud nezvolí jiný způsob objednání, vyplnit objednávkový formulář na internetových stránkách prodávajícího. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace:
 - 2.2.1. o objednávaném zařízení,
 - 2.2.2. o způsobu úhrady kupní ceny,
 - 2.2.3. o požadovaném způsobu a termínu dodání zařízení,
 - 2.2.4. o nákladech spojených s dodáním zařízení(dále společně jen jako „**objedávka**“).
- 2.3. Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Objedávku odešle kupující prodávajícímu

kliknutím na tlačítko „Objednat“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Proávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v objednávce (dále jen „**elektronická adresa kupujícího**“).

- 2.4. Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením potvrzení objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícímu elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího.
- 2.5. V případě, že je kupující spotřebitel, má v souladu s ust. § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zařízení. Odstoupení od smlouvy musí být prodávajícímu odesláno v lhůtě uvedené v předchozí větě. Odstoupení od smlouvy zašle kupující na adresu sídla prodávajícího nebo na elektronickou adresu prodávajícího lengal@klimalengal.cz V případě použití elektronické adresy prodávajícího potvrdí tento kupujícímu bez zbytečného odkladu přijetí odstoupení. Kupující nemůže od smlouvy odstoupit v případech uvedených v čl. 2.6.
- 2.6. Kupující bere na vědomí, že v souladu s ust. § 1837 občanského zákoníku zejm. nelze odstoupit od smlouvy v případě, kdy dodávka zařízení byla provedena na jeho žádost v místě jím určeném ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.
- 2.7. V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 2.5, aniž by byla dodávka dle 2.6 již provedena, vrátí prodávající kupujícímu uhrazenou kupní cenu do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy kupujícím, a to stejným způsobem, jakým ji od kupujícího přijal, nedohodnou-li se jinak.

3. KUPNÍ CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Internetové stránky prodávajícího obsahují informace o kupní ceně, a to uvedením rozmezí ceny jednotlivých služeb v ceníku služeb (dále jen „**ceník**“). Ceny služeb jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny služeb zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány v ceníku. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.
- 3.2. Kupní cenu a případné náklady spojené s dodáním zařízení dle smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu, nedohodnou-li se jinak, následujícími způsoby:
 - v hotovosti v sídle prodávajícího na adrese Holásecká 688/14a, 620 00 Brno;
 - v hotovosti v místě provedení dodávky zařízení;
 - bezhotovostně převodem na účet prodávajícího č.ú. 23355541/5500 vedený u společnosti Raiffeisen bankou a.s. (dále jen „**účet prodávajícího**“);
 - na základě úvěrové smlouvy uzavřené se společností Home Credit a.s., IČ: 269 78 636, se sídlem Nové sady 996/25, 602 00 Brno (dále jen „**Home Credit**“), jejímž jménem a na jejíž účet je prodávající oprávněn úvěrové smlouvy uzavírat.
- 3.3. Proávající je oprávněn požadovat od kupujícího zálohu či jinou obdobnou platbu.
- 3.4. V případě platby v hotovosti je kupní cena splatná při provedení dodávky zařízení. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 14 dnů od provedení dodávky zařízení.
- 3.5. V případě bezhotovostní platby je kupující povinen při hrazení ceny služeb uvést variabilní symbol platby. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího pod správným variabilním symbolem objednávky.

- 3.6. V případě úhrady kupní ceny na základě úvěrové smlouvy je prodávající povinen poskytnout kupujícímu v dostatečném předstihu veškeré nutné informace, jakož i poskytnout kupujícímu náležité vysvětlení podmínek úvěru, aby kupující byl schopen posoudit, zda úvěrová smlouva odpovídá jeho potřebám a finanční situaci. Kupující se zavazuje věnovat informacím od prodávajícího náležitou pozornost. Uzavřením smlouvy a úvěrové smlouvy kupující stvrzuje, že mu veškeré nutné informace dle tohoto odstavce byly poskytnuty, měl dostatek času se s nimi seznámit, porozuměl jim a je si vědom veškerých rizik, která jsou s uzavřením úvěrové smlouvy spojena.
- 3.7. Je-li to v obchodním styku obvyklé, je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy nebo o to kupující požádá, vystaví prodávající ohledně plateb prováděných na základě smlouvy kupujícímu daňový doklad – fakturu. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví prodávající po uhrazení kupní ceny a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu kupujícího.

4. DODÁNÍ ZAŘÍZENÍ

- 4.1. Není-li dohodnuto jinak, je součástí dodání zařízení i jeho montáž. Zařízení dodá prodávající osobně, anebo je nechá dodat pod svým vedením. Prodávající je oprávněn dodáním zařízení pověřit třetí osobu, za dodání zařízení však kupujícímu odpovídá prodávající.
- 4.2. Prodávající zařízení dodá a provede jeho montáž s potřebnou péčí v termínu dle objednávky. Není-li doba plnění v objednávce uvedena, dodá prodávající zařízení v době přiměřené jeho povaze. Prodávající kupujícího informuje o předpokládané době dodání zařízení.
- 4.3. Kupující je povinen prodávajícímu poskytnout veškerou nutnou součinnost k dodání zařízení. Prodlení kupujícího s poskytnutím součinnosti nezakládá prodlení prodávajícího s dodáním zařízení. V případě, že kupující neposkytne prodávajícímu nezbytnou součinnost, a to ani přes dodatečnou výzvu ze strany prodávajícího, je prodávající oprávněn od smlouvy odstoupit.
- 4.4. V případě, že prodávající při dodání zařízení zjistí nevhodnou povahu věci související s dodáním zařízení, nebo požadavku ze strany kupujícího, bez zbytečného odkladu na to upozorní kupujícího. Nemůže-li z tohoto důvodu pokračovat v dodání zařízení, přeruší jej, dokud kupující nezjedná nápravu. Termín pro dodání zařízení se o tuto dobu prodlužuje. Prodávající má právo na úhradu nákladů spojených s přerušením dodání zařízení.
- 4.5. Trvá-li kupující na dodání zařízení i po upozornění prodávajícího na nevhodnou povahu věci související s dodáním zařízení, nebo požadavku ze strany kupujícího, má prodávající právo od smlouvy odstoupit. Provede-li i přesto dodávku zařízení, nemá kupující právo z vady zařízení takto vzniklé.
- 4.6. Zařízení je dodáno, je-li provedena jeho montáž a je předáno. Po dodání zařízení provede prodávající kupujícímu způsobilost zařízení sloužit svému účelu a zařízení kupujícímu předá. Kupující je oprávněn zařízení převzít s výhradami, nebo bez výhrad. Převezme-li zařízení bez výhrad, nemá právo ze zjevné vady zařízení.

5. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMACE)

- 5.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925 a § 2165 až 2174 občanského zákoníku).
- 5.2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zařízení při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zařízení převzal:
 - 5.2.1. má zařízení vlastnosti, které si strany ujednaly ve smlouvě, a chybí-li takové ujednání, má takové vlastnosti, které jsou vzhledem k povaze zařízení obvyklé,
 - 5.2.2. zařízení se hodí k účelu, pro který se používá,
 - 5.2.3. zařízení vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 5.3. Kupující je povinen při převzetí zařízení prohlédnout a formou výhrad prodávajícího upozornit na veškeré zjevné vady. Jde-li o skrytou vadu, je kupující povinen ji prodávajícímu oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději do 24 měsíců od předání zařízení, jinak jeho právo z vadného plnění zaniká.
- 5.4. Oznámí-li kupující prodávajícímu zjištěné vady řádně dle čl. 5.3. RŘ, má nárok na odstranění vady opravou zařízení. V případě, že prodávající vadu neodstraní, má kupující nárok na přiměřenou slevu z kupní ceny. Odstoupit od smlouvy má kupující právo pouze v případě, je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy. Náklady spojené s odstraněním řádně uplatněné vady nese prodávající.
- 5.5. Doba odpovědnosti prodávajícího za vady dle čl. 5.3. RŘ se prodlužuje, je-li zařízení v opravě u prodávajícího nebo u jím pověřené osoby dle čl. 5.4. RŘ. Je-li vada odstraněna tak, že je dodáno nové zařízení, běží kupujícímu nová doba odpovědnosti za vady dle čl. 5.3. RŘ.
- 5.6. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen jako „**reklamace**“) musí být uplatněna v souladu s RŘ.
- 5.7. Všechny reklamace budou vyřizovány zejména elektronicky, a to na adrese: info@klimalengal.cz. Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci rovněž osobně v sídle prodávajícího. Prodávající je povinen zabezpečit přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.
- 5.8. Reklamace bude vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího řádného uplatnění a převzetí zařízení prodávajícím, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. O vyřízení reklamace bude kupující informován bez zbytečného odkladu elektronicky, nebo jiným vhodným způsobem.
- 5.9. Prodávající vždy zajistí vyhotovení písemného protokolu o zjištěných závadách a formě jejich odstranění, který předá kupujícímu.
- 5.10. Prodávající neodpovídá kupujícímu za vady zařízení v těchto případech:
 - vady, které vznikly v důsledku nakládání se zařízením jinak, než je nutné či obvyklé s ohledem na jeho povahu a vlastnosti, zejména bylo-li se zařízením nakládáno v rozporu s návody a pokyny, které prodávající kupujícímu poskytl,

- vady způsobené neodbornou montáží nebo neodborným uvedením zařízení do provozu, které provede kupující nebo třetí osoba,
- vady vzniklé mechanickým poškozením zařízení,
- vady vzniklé provedením nekvalifikovaného zásahu do zařízení či změnou jeho parametrů,
- v případě, že se jedná o opotřebení zařízení způsobené jeho obvyklým užíváním.

6. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1. Nedílnou součástí smlouvy je Příloha č. 1 seznam zařízení nebo servisní list.
- 6.2. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
- 6.3. Mimosoudní vyřizování stížností zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy martin@klimalengal.cz. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.
- 6.4. Prodávající je oprávněn k dodávání zařízení na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 6.5. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR)

- 7.1. Ochrana osobních údajů kupujícího fyzické osoby, je poskytována nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 (dále jen „**GDPR**“).
- 7.2. Kupující souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: firma/jméno a příjmení, sídlo/místo podnikání, IČ, DIČ, adresa elektronické pošty, telefonní číslo (dále společně vše jen jako „**osobní údaje**“).
- 7.3. Kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím, a to pro účely realizace práv a povinností ze smlouvy. K jinému nakládání s osobními údaji kupujícího je prodávající povinen zajistit si samostatný písemný souhlas kupujícího, který může kupující kdykoli odvolat.
- 7.4. Prodávající se zavazuje zavázat své zaměstnance či jiné osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje mlčenlivostí o osobních údajích získaných na základě činnosti dle smlouvy, pokud povinnost mlčenlivosti nevyplývá již ze zákona.
- 7.5. Prodávající se zavazuje zabezpečit zpracování osobních údajů dle čl. 32 GDPR.
- 7.6. V případě řádného zapojení dalšího zpracovatele osobních údajů na základě smlouvy se prodávající zavazuje zajistit uložení stejných povinností dle tohoto článku RŘ tomuto dalšímu zpracovateli, nebude-li další zpracovatel plnit své povinnosti v oblasti osobních údajů, odpovídá kupujícímu za plnění těchto povinností prodávající.
- 7.7. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem. V případě rozhodnutí kupujícího se prodávající za-

vazuje všechny jeho získané osobní údaje vymazat nebo je vrátit po ukončení poskytování služeb dle smlouvy, pokud právo Evropské Unie nebo ČR nepožaduje uložení daných osobních údajů.

- 7.8. Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Kupující bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o změně ve svých osobních údajích.
- 7.9. V případě, že by se kupující domníval, že prodávající nebo zpracovatel (dle čl. 7.6 RŘ) provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života kupujícího nebo v rozporu se smlouvou nebo s GDPR, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:
 - 7.9.1. požádat prodávajícího nebo zpracovatele o vysvětlení,
 - 7.9.2. požadovat, aby prodávající nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.
- 7.10. Požádá-li kupující o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu prodávající povinen tuto informaci předat.

8. DORUČOVÁNÍ

- 8.1. Kupujícímu bude doručováno na adresu elektronické pošty uvedenou v jeho objednávce, případně písemně na adresu sídla/místa podnikání uvedenou obdobným způsobem.
- 8.2. Prodávajícímu bude doručováno na elektronickou adresu prodávajícího martin@klimallengal.cz případně písemně na adresu jeho sídla.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
- 9.2. Je-li některé ustanovení RŘ neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení.
- 9.3. Ve vztahu ke splnění povinnosti dle ust. § 14 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, prodávající kupujícího, který je spotřebitelem, informuje, že má možnost využít pro případné mimosoudní řešení spotřebitelských sporů Českou obchodní inspekci (www.coi.cz), jež je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, vedeným na seznamu Evropské komise.
- 9.4. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 12. 2018.