
REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI HABRESTO ARMS S.R.O.

<https://zbrane.habresto.cz>

VERZE Č. 1 ZE DNE 1.10.2024

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „**RŘ**“) společnosti **HABRESTO ARMS s.r.o.**, IČO 07054050, se sídlem č.p. 176, 683 04 Ježkovice, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, pod sp. zn. C 105879 (dále jen „**Poskytovatel**“) obsahuje podrobnou úpravu a informování Zákazníka o právech a povinnostech z odpovědnosti za vady Plnění, případné záruky za jakost a způsobu jejich uplatnění.
- 1.2. Předmětem Smlouvy na straně Poskytovatele je závazek poskytnout Zákazníkovi službu spočívající v umožnění střelby z jedné či více palných zbraní pod dohledem střeleckého instruktora nebo bez střeleckého instruktora za předpokladu, že Zákazník disponuje zbrojním průkazem, střelecký kurz, přípravný střelecký kurz na zbrojní průkaz a další související služby (dále jen „**Služba**“ nebo „**Služby**“) nebo prodej a nákup zboží (dále jen „**Zboží**“) specifikovaného ve Smlouvě a nabízeného Poskytovatelem prostřednictvím Webové stránky. K využití Služby se Poskytovatel zavazuje Zákazníkovi poskytnout individuálně určenou poukázku (dále jen „**Poukaz**“).
- 1.3. Služba, Poukaz a Zboží budou pro účely tohoto RŘ dále souhrnně označovány jen jako „**Plnění**“.
- 1.4. Ustanovení tohoto RŘ jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva a RŘ jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouva, která obsahuje tento RŘ, je považována za písemnou smlouvu.
- 1.5. Zákazník potvrzuje Poskytovateli, že od něj nejpozději před uzavřením Smlouvy obdržel návod na údržbu a užívání Plnění (dále jen „**Návod**“). Zákazník dále uzavřením Smlouvy potvrzuje Poskytovateli, že se s Návodem řádně a v plném rozsahu seznámil nejpozději před uzavřením Smlouvy.
- 1.6. Práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925 OZ) a tímto RŘ. Práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka obsažená tímto RŘ je třeba interpretovat s ohledem na nehmotnou povahu Služeb Poskytovatele a Poukazu. Případné vady Služeb Poskytovatele a Poukazu se Poskytovatel bude snažit zhojit především opravou, úpravou či dodáním nového Poukazu, což nevyklučuje žádná z práv Zákazníka.

- 1.7. Uzavřením Smlouvy Zákazník vyjadřuje svůj výslovný souhlas s RŘ a potvrzuje, že byl s RŘ řádně a v plném rozsahu seznámen před uzavřením Smlouvy.

2. ZÁRUČNÍ DOBA

- 2.1. Záruka za jakost Plnění trvá dvacet čtyři (24) měsíců ode dne přechodu nebezpečí škody na Plnění na Zákazníka dle Smlouvy.
- 2.2. Zákazník je oprávněn vyzoomět Poskytovatele v souladu RŘ a tím uplatnit reklamaci vady Plnění nejpozději do konce posledního dne běhu záruční doby, a to podle RŘ.
- 2.3. Poskytovatel bude odpovědný za opravu jakýchkoliv vad Plnění pouze pokud tyto byly uplatněny před uplynutím záruční doby.

3. ROZSAH ZÁRUKY ZA JAKOST

- 3.1. Záruka za jakost se nevztahuje na vady vzniklé z důvodu nedodržení a neřízení se pokyny uvedenými v Návodu a tomto RŘ.
- 3.2. Záruka za jakost podle tohoto RŘ se nevztahuje na Plnění poskytnutá Poskytovatelem Zákazníkovi, který není spotřebitelem ve smyslu příslušných ustanovení OZ.

4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE PŘI VÝSKYTU VADY

- 4.1. Vyskytne-li se v záruční době vada, na kterou se vztahuje záruka za jakost, provede Poskytovatel odstranění vady Plnění ve lhůtě třiceti (30) dnů poté, co mu Zákazník existenci vady předepsaným postupem oznámí a poté, co mu Zákazník umožní posouzení oznámené vady Plnění, nedohodnou-li se Poskytovatel a Zákazníkem na jiném časovém harmonogramu k odstranění vady, pokud se na tuto zá vadu vztahuje záruka za jakost.
- 4.2. Jestliže Poskytovatel nesplní jakýkoli závazek vyplývající z tohoto RŘ, a to v důsledku okolností jím nezaviněných (např. neposkytnutí součinnosti Zákazníkem či vyšší moc), nebude Poskytovatel povinen toto plnění realizovat do doby, než tyto okolnosti pominou.
- 4.3. Právo zvolit způsob a technologii odstranění vady Plnění přísluší výhradně Poskytovateli.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 5.1. Oznámení případných vad musí být odesláno bez zbytečného odkladu po zjištění vady, a to tak, aby bylo Poskytovateli doručeno co nejdříve po výskytu vady. Právo vyplývající ze záruky za jakost dle tohoto RŘ musí být vůči Poskytovateli uplatněno zákonným způsobem.
- 5.2. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při odstraňování uplatněných vad.
- 5.3. Zákazník se zavazuje, že v případě výskytu vady učiní bez zbytečného odkladu takové kroky, které minimalizují nebo omezí případnou škodu, kterou by výskyt vady mohl způsobit.

6. OZNÁMENÍ VADY A PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 6.1. Reklamací Plnění je možno podat na adrese HABRESTO ARMS s.r.o., Ježkovice 176, 683 04 Ježkovice nebo na emailu habresto@habresto.cz.
- 6.2. Při podávání reklamacie Plnění musí Zákazník Poskytovateli doručit:
 - 6.2.1. Plnění, jehož se reklamacie týká, s veškerým příslušenstvím poskytnutým Zákazníkovi společně s Plněním;
 - 6.2.2. fakturu za Plnění;
 - 6.2.3. reklamační dopis, který musí obsahovat alespoň:
 - (a) jméno, příjmení, adresu, telefonní číslo a e-mail Zákazníka;
 - (b) číslo faktury, číslo objednávky a den, kdy bylo Plnění poskytnuto Zákazníkovi;
 - (c) určení Plnění, jehož se reklamacie týká;
 - (d) popis vady Plnění, jehož se reklamacie týká;
 - (e) upřednostněnou metodu vyřešení reklamacie; a
 - (f) vlastnoruční podpis Zákazníka.
- 6.3. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskyvatel není povinen převzít reklamované Plnění v případě jeho poškození, nevhodného zabalení, zaslání Českou poštou formou Balíku na poštu nebo na dobírku.
- 6.4. Reklamované Plnění prosím zasílejte prostřednictvím stejného přepravce, kterým Vám bylo Plnění doručeno. Plnění prosím vračejte na adresu HABRESTO ARMS s.r.o., Ježkovice 176, 683 04 Ježkovice; nebo na pobočku Zásilkovny - číslo : 6974 - Drnovice 321, 683 04 Drnovice - Cukrárna Vanilka.

- 6.5. Poskytovatel vydá Zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamáce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamáce je požadován a kontaktní údaje Zákazníka, kde bude Poskytovatel informovat Zákazníka o způsobu vyřízení reklamáce, a to bezprostředně po přijetí reklamáce. V případě uplatnění reklamáce osobně je potvrzení na žádost Zákazníka předáno ihned v papírové podobě, ve všech ostatních případech je potvrzení zasláno e-mailem. Potvrzení slouží pouze jako doklad o přijetí reklamáce. Stav Zboží, které Zákazník předal Poskytovateli k reklamaci, bude posouzen v rámci reklamačního řízení.
- 6.6. Zákazník má právo na následující způsob řešení reklamáce:
- 6.6.1. pokud lze vadu opravit:
- (a) Poskytovatel opraví vadu bez zbytečného prodlení, včas a řádně; nebo
 - (b) Poskytovatel na vyžádání Zákazníka vymění vadné Plnění nebo jeho součásti, pokud se vada týká pouze této součásti, pokud tím Poskytovatel nezpůsobí nepřiměřené náklady týkající se ceny Plnění nebo závažnosti vady; nebo
 - (c) Poskytovatel dle vlastního uvážení vymění vadné Plnění nebo jeho součást, pokud se vada týká pouze této součásti, pokud to Zákazníkovi nezpůsobí vážné obtíže;
- 6.6.2. pokud vadu nelze opravit a brání náležitému používání Plnění jako Plnění bez vad, nebo když vadu lze opravit, ale Plnění nelze náležitě používat kvůli opakující se vadě, nebo Plnění trpí několika vadami:
- (a) Poskytovatel vymění Plnění; nebo
 - (b) Zákazník může odstoupit od smlouvy.
- 6.6.3. pokud vady Plnění nelze opravit, má Zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny Plnění.
- 6.7. Aby nedošlo k pochybnostem: pokud dojde k výměně Plnění, záruční doba začíná běžet dnem převzetí nového Plnění.
- 6.8. Poskytovatel bude informovat Zákazníka o vyřešení jeho reklamáce e-mailem a/nebo telefonicky a/nebo dopisem dle volby Poskytovatele prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v reklamačním protokolu a zároveň Zákazníkovi do třiceti (30) dnů vydá písemný dokument o datu přijetí a vyřízení reklamáce a způsobu vyřízení reklamáce.
- 6.9. V případě, že Zákazník není spotřebitelem, a jeho reklamáce bude Poskytovatelem vyhodnocena jako nedůvodná, tak má Zákazník povinnost uhradit Poskytovateli veškeré náklady na posouzení vytknutých vad Plnění včetně nákladů spojených s dopravou reklamovaného Plnění a další náklady Poskytovatele související s nedůvodnou reklamací Plnění Zákazníkem a jejím posouzením.
- 6.10. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud žádá o vrácení platby přijaté Poskytovatelem ve spojitosti se Smlouvou v důsledku odstoupení od Smlouvy nebo o slevu z ceny Plnění na bankovní účet vedený v jiné měně než CZK, vystavuje se tím Zákazník riziku bankovních poplatků účtovaných zúčastněnými bankami a riziku kurzové ztráty při přepočtu CZK na měnu bankovního účtu Zákazníka.

7. DOŽIVOTNÍ ZÁRUKA ZA JAKOST

- 7.1. Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi na určité Zboží, u kterého je to na Webové stránce výslovně, specificky a jednoznačně uvedeno, doživotní záruku za jakost nad rámec zákonné záruky za jakost za níže specifikovaných podmínek.
- 7.2. Veškerá ustanovení tohoto RŘ (rozsah záruky za jakost, práva a povinnosti Zákazníka při výskytu vady, práva a povinnosti Poskytovatele, oznámení a práva z vadného plnění, omezení záruky za jakost) se v plném rozsahu aplikují i v případě doživotní záruky za jakost podle tohoto článku RŘ, pokud není v tomto článku 7. RŘ stanoveno jinak.
- 7.3. Pokud již dodavatel Poskytovatele nemá v době trvání doživotní záruky za jakost podle tohoto článku RŘ v nabídce vadnou část Zboží nebo příslušenství Zboží nebo součásti Zboží, pak Zákazník výslovně prohlašuje, že v takovém případě akceptuje jako způsob řešení reklamace v době trvání doživotní záruky za jakost podle tohoto článku RŘ výměnu vadné části Zboží nebo příslušenství Zboží nebo součásti Zboží za kvalitativně a cenově obdobnou a bezvadnou část Zboží nebo příslušenství Zboží nebo součást Zboží.
- 7.4. Poskytovatel provede odstranění vady Zboží v době trvání doživotní záruky za jakost podle tohoto článku RŘ ve lhůtě dvanácti (12) měsíců poté, co mu Zákazník existenci vady předepsaným postupem oznámí a poté, co mu Zákazník umožní posouzení oznámené vady Zboží, nedohodnou-li se Poskytovatel a Zákazníkem na jiném časovém harmonogramu k odstranění vady, pokud se na tuto závadu vztahuje doživotní záruka za jakost.
- 7.5. Veškeré náklady spojené s (i) dopravou vadné části Zboží nebo příslušenství Zboží nebo součásti Zboží, (ii) dopravou nové části Zboží nebo příslušenství Zboží nebo součásti Zboží; a (iii) výměnou vadné části Zboží nebo příslušenství Zboží nebo součásti Zboží servisním technikem Poskytovatele hradní v plném rozsahu Zákazník. Předmětné náklady ve svém součtu mohou dosahovat až 10.000,- Kč.

8. OMEZENÍ ZÁRUKY ZA JAKOST

- 8.1. Reklamace se bude řešit pouze u vad určených Zákazníkem v reklamačním dopise.
- 8.2. Zákazník a Poskytovatel se dohodli, že v případě, kdy Zákazník neposkytne nutnou součinnost poskytovateli při posouzení oprávněnosti reklamace tím, že nejdéle do šedesáti (60) kalendářních dnů po oznámení vady Zákazníkem nedoručí Zboží, jehož se reklamace týká (s veškerým příslušenstvím doručeným Zákazníkovi společně se Zbožím), zaniká povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit.
- 8.3. Záruka za jakost se nevztahuje na vady způsobené nesprávnou obsluhou a údržbou Zboží v rozporu s Návodem.

- 8.4. Záruka za jakost se nevztahuje na vady, které na Zboží vznikly:
- 8.4.1. mechanickým poškozením způsobeným Zákazníkem;
 - 8.4.2. používáním Zboží v podmínkách, jejichž vlhkost, chemické a mechanické vlivy neodpovídají přirozenému prostředí;
 - 8.4.3. jinou než běžnou manipulací či zanedbáním péče o Zboží;
 - 8.4.4. poškozením Zboží přílišným zatížením nebo používáním, které se neshoduje s podmínkami používání zboží výrobce, všeobecnými principy nebo technickými normami;
 - 8.4.5. poškozením Zboží nevyhnutelnými a/nebo nepředvídatelnými událostmi;
 - 8.4.6. poškozením Zboží náhodným zničením a náhodným zkažením;
 - 8.4.7. neodborným zásahem, poškozením během přepravy, poškozením vodou, ohněm nebo jinou vyšší mocí;
 - 8.4.8. úpravami Zboží stranou jinou než Poskytovatelem nebo osobou Poskytovatelem pověřenou;
 - 8.4.9. neodborným servisním zásahem;
 - 8.4.10. v důsledku servisu Zboží v neautorizovaném servisu.

9. INFORMACE PRO SPOTŘEBITELE

- 9.1. Pokud Zákazník není spokojen se způsobem, kterým Poskytovatel vyřešil jeho reklamaci nebo pokud je přesvědčen, že Poskytovatel porušil jeho/její práva, může se obrátit na Poskytovatele se žádostí o nápravu. Pokud tuto žádost o nápravu Poskytovatel zamítne, jeho odpověď je negativní nebo na žádost nezareaguje do třiceti (30) dnů od jejího odeslání, může Zákazník podat návrh na započetí alternativního řešení sporu.
- 9.2. Příslušným orgánem pro alternativní řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, www.adr.coi.cz.
- 9.3. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21.5.2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).