**Reklamační řád**

Tento reklamační řád se vydává pro účely vyřizování práv z odpovědnosti za vady ze vztahů mezi společností MMB s.r.o. se sídlem, Mileny Hážové 1163, 293 01 Mladá Boleslav Česká republika, IČ:27628515, DIČ: CZ27628515, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, odd. C, vložka 119988 (dále jen „Společnost MMB s.r.o.“) a jejími kupujícími.

Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek Společnosti MMB s.r.o. (dále jen „VOP“) v platném znění.

I. Uvedené pojmy

1. **Odběratelem** se rozumí kupující ve smyslu VOP.
2. **Odběratelem spotřebitelem se rozumí kupující spotřebitel ve smyslu VOP.** Na odběratele spotřebitele se vztahují všechna ustanovení tohoto reklamačního řádu, která jsou určena odběrateli, pokud není toto vyloučeno či výslovně uvedeno, že se vztahují pouze na odběratele spotřebitele.
3. **Odpovědností za vady** se rozumí:
a) odpovědnost za množství dodaného zboží
b) odpovědnost za kvalitu dodaného zboží
4. **Reklamace** je jednostranný písemný právní úkon odběratele směřující k uplatnění práv z odpovědnosti Společnosti MMB s.r.o. za vady.
5. **Převzetím zboží** je okamžik potvrzení dodacího listu, popř. přepravního listu odběratelem. Potvrzením odběratel stvrzuje shodu počtu balíků, popř. výrobků s čísly uvedenými v příslušných dodacích listech.
6. **Reklamačním listem** se rozumí dokument vydávaný Společností MMB s.r.o.
7. **Vadami zjevnými** při převzetí (dále jen „zjevné vady“) se rozumí:
a) vada množství, kterou je rozpor mezi množstvím zboží uvedeným na dodacím listu a množstvím skutečně převzatým, včetně záměn titulů
b) vada množství, kterou je rozpor mezi množstvím balíků uvedeným na dokladu dopravce a počtem balíků skutečně převzatých.
Vadami podle písm. a) a b) není rozpor mezi množstvím zboží dodanýma objednaným, pokud nebyl zjištěn rozpor v těchto ustanoveních uvedený. V takovém případě se plnění Společnosti MMB s.r.o. považuje za dílčí.
8. **Vadami skrytými** jsou jiné vady než vady zjevné, to je vady, které v okamžiku převzetí nesporně existovaly, avšak odběratel je nemohl zjistit ani vynaložením veškerého úsilí.

II. Odpovědnost za vady

1. Společnost MMB s.r.o. odpovídá za množství a kvalitu zboží, tedy za to, že zboží je co do množství a kvality totožné se zbožím, které odběratel objednal.
2. Práva z odpovědnosti za vady uplatňuje odběratel reklamací.
3. Odběratel musí učinit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistí, na adrese provozovny Společnosti MMB s.r.o., kde zboží zakoupil, nebo písemně na adresu Mileny Hážové 1163, 293 01 Mladá Boleslav nebo elektronicky na e-mailovou adresu info@mmb.cz, pokud není dále stanoveno jinak.

III. Zjevné vady

1. Odběratel je povinen při převzetí zboží provést prohlídku zboží vedoucí k odhalení zjevných vad. Pokud je odběrateli doručeno takové množství zboží, že je pro něho neúměrně náročné provést kontrolu celého plnění, je povinen provést statistickou kontrolu zboží. Statistickou kontrolou se rozumí prověrka 10% převzatého zboží (statistický vzorek). Provedením statistické kontroly je provedena kontrola celého množství.
Obsahuje-li statistický vzorek více než 50% výrobků se zjevnými vadami, je odběratel oprávněn s dodávkou naložit tak, jako by byla vadná v celém rozsahu. V opačném případě se pozdější reklamace přesahující 50% množství dodaného zboží neuznává. Stejně tak se neuznává reklamace zboží v množství nad 10% dodaného objemu zboží, pokud odběratel při převzetí a provedení statistické přejímky neuvedl vady zboží v množství přesahujícím tuto hodnotu.
2. Pro uplatnění práv ze zjevných vad je odběratel povinen reklamaci řádně a nejpozději do 7 dnů od převzetí zboží doručit Společnosti MMB s.r.o. Řádným doručením se rozumí telefonické sdělení na číslo +420 776 332 200 nebo elektronické sdělení na e-mailovou adresu info@mmb.cz. (pro posouzení včasnosti reklamace je rozhodující doručení reklamace na zboží Společnosti MMB s.r.o., jehož obsahem musí být:
a) Číslo dodacího listu
b) Katalogové (ceníkové) číslo chybějícího produktu
c) Množství chybějícího produktu
3. Reklamace se vyřizuje podle možností Společnosti MMB s.r.o. poskytnutím nového odpovídajícího plnění nebo dobropisováním ceny nedodaného zboží.
4. Pokud Společnost MMB s.r.o. poskytla odběrateli náhradní plnění a teprve poté vyšly najevo skutečnosti, pro které by nemohla být reklamace uznána, provede dodatečné vyúčtování kupní ceny náhradního plnění.

IV. Skryté vady

1. Odběratel zapisuje skryté vady do reklamačního listu, který musí obsahovat:
a) označení odběratele,
b) označení vadného výrobku s uvedením katalogového čísla a názvu titulu,
c) označení množství vadného výrobku,
d) popis vady nebo způsobu, kterým se vada projevuje,
e) jméno, adresu a podpis kupujícího, který reklamaci uplatnil,
f) datum prodeje reklamovaného výrobku,
g) datum reklamace,
h) podpis odběratele.
2. Reklamace skrytých vad vyřizuje vedoucí skladu Společnosti MMB s.r.o. převzetím řádně vyplněného reklamačního listu, který lze zaslat některým ze způsobů dle čl. II.3 reklamačního řádu..
3. Skryté vady se vyřizují zásadně poskytnutím dobropisu, nebo náhradním plněním.

V. Společná ustanovení

1. Předpokladem vyřízení reklamace je uznání reklamace Společností MMB s.r.o. Pokud není dále uvedeno jinak, okamžik poskytnutí náhradního plnění je rovněž okamžikem uznání reklamace.
2. Společnost MMB s.r.o. neuzná reklamaci
a) která nebyla provedena včas,
b) která je provedena o vadě, jež nepochybně neexistovala v okamžiku převzetí zboží odběratelem.
3. Společnost MMB s.r.o. dále vylučuje z rozsahu své odpovědnosti tyto vady, na něž se nevztahují práva z reklamace:
a) vady obalu výrobku reklamované později než při předání a převzetí,
b) mechanické poškození výrobku kupujícím, popř. nečistoty apod.,
c) u zboží označeného nálepkami s cenami, popř. obaly jiných osob,
d) veškeré další vady uplatněné kupujícím, pokud je zřejmé, že při převzetí zboží nemohly existovat.
4. Náklady s vyřízením oprávněné reklamace nese Společnost MMB s.r.o.
5. Tento reklamační řád platí ode dne jeho vydání do jeho zrušení nebo do vydání reklamačního řádu s pozdějším datem.
6. V dalším se reklamační řízení řídí v případě odběratele ustanovením § 1914 až 1925 a ustanovením § 2099 a 2117 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a v případě odběratele spotřebitele navíc ustanovením § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

V Mladé Boleslavi dne 20.11.2020