

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

NÁKUP V PRODEJNĚ

pohodlí  **phase**[®]
sezení a spaní

OBSAH

1.	PREAMBULE	3
2.	DEFINICE A VÝKLAD	3
3.	UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY.....	4
4.	DODÁNÍ ZBOŽÍ.....	5
5.	VLASTNICKÉ PRÁVO.....	6
6.	ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY.....	7
7.	PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ZPŮSOB REKLAMACE.....	7
8.	EDICE	7
9.	ROZHODNÉ PRÁVO.....	7
10.	DORUČOVÁNÍ.....	7
11.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	7
	PŘÍLOHA Č. 1 - REKLAMAČNÍ ŘÁD.....	9
1.	Úvod	9
2.	Reklamační podmínky	9
3.	Práva Kupujícího.....	11
4.	Postup uplatnění práv z vadného plnění (reklamace)	12
5.	Vyřízení reklamace	13
6.	Záruka za jakost.....	13
7.	Prodloužená doba k uplatnění práv z vadného plnění.....	14
8.	Společná a závěrečná ustanovení	14

1. PREAMBULE

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky společnosti **PHASE SOFAS CZECH, s.r.o.**, se sídlem Příkop 843/4, Zábřovice, 602 00 Brno, IČO: 06710816, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 103844 (dále jen „**PHASE**“ nebo „**Prodávající**“) upravují podmínky, za kterých společnost PHASE jako prodávající prodává Kupujícím Zboží v prodejnách Prodávajícího (tyto obchodní podmínky dále jen jako „**VOP**“).
- 1.2. Ustanovení VOP jsou nedílnou součástí Kupní smlouvy. Kupní smlouva a VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce. VOP upravují další práva a povinnosti Smluvních stran jako další část obsahu Kupní smlouvy. Odchylná ujednání v Kupní smlouvě mají přednost před zněním VOP.
- 1.3. Pokud Kupující uzavírá Kupní smlouvu jako Podnikatel, nepoužijí se na něj ustanovení těchto VOP ani jejich příloh, která jsou výslovně určena pouze pro Spotřebitele.

2. DEFINICE A VÝKLAD

- 2.1. Pokud v textu VOP není uvedeno jinak, následující pojmy mají tento význam:
 - 2.1.1. „**Edice**“ – má význam definovaný v bodě 8.1. těchto VOP;
 - 2.1.2. „**Kupující**“ – znamená jakákoliv osoba (Spotřebitel nebo Podnikatel), která v Kupní smlouvě, jejíž obsah je určen též těmito VOP, vystupuje v postavení kupujícího;
 - 2.1.3. „**Kupní smlouva**“ – znamená smlouvu, kterou uzavírá Prodávající a Kupující ve formě a způsobem popsaným v těchto VOP;
 - 2.1.4. „**Mimosoudní řešení sporů**“ - má význam definovaný v bodě 11.4. těchto VOP;
 - 2.1.5. „**Občanský zákoník**“ – znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník;
 - 2.1.6. „**Objednávka**“ – má význam definovaný v bodě 3.2 těchto VOP;
 - 2.1.7. „**Podnikatel**“ – je osoba (právní osoba nebo osoba samostatně výdělečně činná), která uzavírá Kupní smlouvu jako Kupující v rámci své podnikatelské činnosti;
 - 2.1.8. „**Použité zboží**“ – znamená Zboží (včetně Sedacího nábytku), které bylo před uzavřením Kupní smlouvy používáno, a to včetně vystavení v jednotlivých prodejnách PHASE, Zboží použité pro propagační účely (výstavy, reklamní spoty) nebo Zboží, které z jiného důvodu splňuje charakteristiku použitého zboží a je tak prodáváno za nižší než obvyklou kupní cenu; Použité zboží nelze považovat za nové Zboží;
 - 2.1.9. „**Sedací nábytek**“ – znamená sedací nábytek (sedací soupravy, křesla), které Prodávající prodává Kupní smlouvou Kupujícímu (tj. podmnožina Zboží);
 - 2.1.10. „**Smluvní strany**“ – jsou Prodávající a Kupující (v jednotném čísle pak některý z nich);
 - 2.1.11. „**Spotřebitel**“ – je fyzická osoba, která uzavírá Kupní smlouvu jako Kupující mimo rámec své podnikatelské činnosti;

- 2.1.12. „**Zboží**“ – znamená jakékoliv zboží, které Prodávající prodává Kupní smlouvou Kupujícímu, zejména ne však výlučně sedací soupravy, nábytek a bytové doplňky;
- 2.1.13. „**VOP**“ – znamená tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně všech příloh a dodatků k nim.
- 2.2. Při Výkladu těchto VOP se použijí následující výkladová pravidla:
- 2.2.1. pokud z kontextu nevyplývá něco jiného, zahrnuje jakékoliv slovo v jednotném čísle také jeho tvar v množném čísle;
- 2.2.2. pokud z kontextu nevyplývá něco jiného, jakékoliv slovo v mužském rodě zahrnuje i ženský rod a naopak;
- 2.2.3. pokud z kontextu nevyplývá něco jiného, jakýkoli odkaz v těchto VOP na právní předpisy se vykládá jako odkaz na tyto právní předpisy ve znění jejich nejpozdějších změn a dodatků;
- 2.2.4. nadpisy v těchto VOP slouží jen pro orientaci, avšak nemají vliv na výklad VOP.

3. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

- 3.1. Prodej a koupě Zboží se uskutečňují na základě Kupní smlouvy uzavřené na konkrétní dodávku Zboží mezi Prodávajícím a Kupujícím.
- 3.2. Před uzavřením každé Kupní smlouvy je třeba, aby Kupující Zboží písemně objednal (dále jen jako „**Objednávka**“). Kupující učiní písemnou objednávku v prodejně PHASE po seznámení se s těmito VOP. Objednávka se stane závaznou pro Kupujícího okamžikem jejího podepsání.
- 3.3. Závazná objednávka obsahuje:
- název a přesné složení Zboží,
 - počet kusů,
 - název a barvu potahové látky (je-li relevantní),
 - cenu včetně DPH,
 - datum vystavení Objednávky,
 - označení (jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště a datum narození, název společnosti, IČO, sídlo, kontaktní informace) a podpis Kupujícího, a
 - souhlas s těmito VOP.
- 3.4. Prodávající je oprávněn odmítnout jakoukoliv Objednávku Kupujícího, a to i bez uvedení důvodů, je však povinen Kupujícího informovat o nepřijetí Objednávky. V případě přijetí Objednávky Prodávající podepíše Objednávku, resp. jiným způsobem informuje Kupujícího o přijetí Objednávky. Za přijetí Objednávky se považuje i vyhotovení zálohové faktury nebo jiného rozpisu plateb na úhradu zálohy a kupní ceny.
- 3.5. Okamžikem přijetí Objednávky ze strany Prodávajícího v prodejně PHASE se každá jednotlivá Kupní smlouva na Zboží považuje za uzavřenou.
- 3.6. V případě, že Prodávající nepřijme Objednávku (nekonání se přitom považuje za nepřijetí), Prodávající není Objednávkou vázán.
- 3.7. Prodávající je oprávněn požadovat od Kupujícího zálohu za Zboží, kterou je Kupující povinen uhradit v určené době. V takovém případě Prodávající nezapočne s plněním Objednávky dříve než je požadovaná částka zálohy připsána na účet Prodávajícího, resp. uhrazením zálohy

v hotovosti na prodejních místech, a to vždy až po přijetí Objednávky Prodávajícím. Pokud Kupující neuhradí požadovanou výši zálohy včas (nejpozději však do 15 dní od přijetí Objednávky Prodávajícím), Kupující je oprávněn od Kupní smlouvy odstoupit.

- 3.8. Všechny položky Zboží se pro účely Kupní smlouvy považují za kupované samostatně za podmínek podle Kupní smlouvy a těchto VOP bez vzájemné souvislosti, přičemž v případě, že Kupující uplatní nárok z vad Zboží k některé položce, Kupní smlouva je ve vztahu k zbývajícím položkám Zboží nedotčena.
- 3.9. Kupující se zavazuje zaplatit za Zboží kupní cenu uvedenou v závazné Objedávce, u každé jednotlivé položky Zboží (položka „kupní cena celkem“ anebo jinak označená obdobná položka je jen orientační z důvodu jednoduchosti a přehlednosti pro Kupujícího).

4. DODÁNÍ ZBOŽÍ

- 4.1. Prodávající před objednáním Zboží informuje Kupujícího o předpokládané dodací lhůtě Zboží, přičemž tento termín je většinou uveden i v Objedávce, resp. akceptaci Objednávky. Tato dodací lhůta začne běžet následující pondělí poté, co dojde k uzavření Kupní smlouvy na Zboží, tedy poté, co se Objedávka stane závaznou pro Prodávajícího.
- 4.2. Prodávající nemusí splnit dodací lhůtu, pokud nastala dodatečná nemožnost plnění na základě překážky neodvratitelné, nepředvídatelné a nezávislé na vůli Prodávajícího, a to zejména, nikoliv však výlučně, pokud dodavatel materiálu či komponent bez předchozího oznámení zastavil výrobu, v případě poškození Zboží během zabezpečené přepravy od výrobce k Prodávajícímu, v případě živelních událostí nebo jiné překážky nezaviněné Prodávajícím (např. živelné katastrofy, pandemická opatření orgánů veřejné správy a jimi vyvolaná omezení v poskytování služeb Prodávajícího nebo výrobců). O okolnostech bránících dodávce objednaného Zboží je Prodávající povinen Kupujícího neprodleně informovat a společně dohodnout nový termín dodávky.
- 4.3. V období vánočních svátků, Nového roku, letních prázdnin, celozávodní dovolené (poslední 2 červencové týdny, první srpnový týden) je Prodávající oprávněn prodloužit dodací lhůtu o maximálně 3 týdny. Prodávající o tomto prodloužení Kupujícího včas informuje.
- 4.4. V případě, že Prodávající nemůže dodržet dodací lhůtu podle uzavřené Kupní smlouvy, musí tuto skutečnost Kupujícímu bezodkladně oznámit spolu s uvedením očekávané lhůty, v níž bude Zboží Kupujícímu dodáno.
- 4.5. Prodávající oznámí vyrobení Zboží a vyzve Kupujícího vhodným způsobem (telefonicky, e-mailem, faxem, písemně nebo jinak) k jeho převzetí, přičemž den takového oznámení se považuje za den skončení plynutí dodací lhůty podle bodu 4.1 těchto VOP.
- 4.6. Prodávající současně s oznámením vyrobení Zboží a výzvou k jeho odběru vyzve Kupujícího k zaplacení kupní ceny Zboží (resp. zůstatku kupní ceny snížené o zaplacenou zálohu, v případě, že Kupující uhradil požadovanou zálohu za Zboží).
- 4.7. Kupující je povinen zaplatit kupní cenu a odebrat Zboží do 7 dnů ode dne, kdy byl vyzván k odběru Zboží a zaplacení kupní ceny. Zboží lze převzít až po úplném zaplacení kupní ceny. Prodávající výslovně upozorňuje Kupujícího, že v případě nepřevzetí Zboží v uvedené odběrné lhůtě se může některá část sedací soupravy skladováním zdeformovat (molitan, potahový materiál), přičemž v takovém případě Prodávající nebude moci uznat oprávněnost nároků z takových vad (pokud by si Kupující takové nároky později uplatnil). Pokud si Kupující

nepřevezme Zboží v uvedené odběrné lhůtě, může mu být účtován poplatek za uskladnění ve výši 200 Kč /den (částka uvedená bez DPH).

- 4.8. Pokud Kupující nepřevezme Zboží a/nebo nezaplatí celou kupní cenu za Zboží ve lhůtě dle bodu 4.7 těchto VOP a následně tak Kupující neučiní ani v dodatečné lhůtě v trvání 7 dnů ode dne doručení další (druhé) výzvy Prodávajícího (zaslané e-mailem, faxem, písemně nebo jiným vhodným způsobem), je Prodávající oprávněn od Kupní smlouvy odstoupit a následně umístit Zboží do volného prodeje třetím osobám. Jelikož každé Zboží je vždy individuálně vyráběno dle zvláštních požadavků Kupujícího (tj. nejde o generické a sériově vyráběné Zboží), takové Zboží lze umístit do volného prodeje a prodat třetím osobám výlučně za sníženou akční cenu (nižší než standardní prodejní cena Zboží). Prodávající má z tohoto důvodu, v případě odstoupení od Kupní smlouvy dle tohoto bodu (nepřevzetí Zboží a/nebo nezaplacení kupní ceny za Zboží), nárok na smluvní pokutu ve výši 50 % z prodejní ceny objednaného a nepřevzatého Zboží. Tento nárok je splatný v den jeho uplatnění a Prodávající je oprávněn jej započítat proti povinnosti vrátit zálohu (pokud byla záloha Kupujícím uhrazena).
- 4.9. Prodávající vystaví za Zboží Kupujícímu fakturu, příjmový doklad o zaplacení, případně doklad z registrační pokladny.
- 4.10. Kupujícímu doporučujeme hradit platby za Zboží přímo v prodejně nebo bezhotovostním převodem.
- 4.11. Převzetí Zboží potvrdí Kupující podpisem dodacího listu. Pokud je Kupujícím Podnikatel, je povinnost Prodávajícího dodat Zboží splněna okamžikem, kdy je Zboží předáno prvnímu dopravci k přepravě pro Kupujícího.
- 4.12. Náklady na přepravu Zboží z místa prodeje do místa dodání nese Kupující, přičemž výjimku tvoří Zboží prodávané na výstavě, kde se náklady na přepravu počítají z místa nejbližší prodejny PHASE do místa dodání. V případě, že náklady nelze stanovit předem a Prodávající o nich Kupujícího nemůže informovat při uzavření Kupní smlouvy, mohou být náklady účtovány dodatečně.
- 4.13. Kupující se může s Prodávajícím dohodnout na přepravě prostřednictvím třetí osoby, přičemž cena za přepravu bude stanovena podle aktuálního ceníku třetího subjektu. Prodávající bude o ní Kupujícího informovat.

5. VLASTNICKÉ PRÁVO

- 5.1. Vlastnické právo ke Zboží přechází na Kupujícího odevzdáním Zboží po zaplacení celé kupní ceny za Zboží, tj. Prodávající si v souladu s ust. § 2132 Občanského zákoníku vyhrazuje vlastnické právo.
- 5.2. Nebezpečí škody na Zboží přechází na Spotřebitele uplynutím 7 dnů ode dne, kdy byl Spotřebitel informován, že Zboží je vyrobené a byl vyzván na jeho odběr na dohodnutém místě (tj. kdy je mu umožněna dispozice se Zbožím) nebo okamžikem, kdy si Spotřebitel odebere Zboží (včetně převzetí od externího přepravce), podle toho, která skutečnost nastane dříve. Pokud je Kupující Podnikatel, přechází na něj nebezpečí škody na Zboží okamžikem předání Zboží prvnímu dopravci k přepravě nebo osobním převzetím, podle toho, která skutečnost nastane dříve.

6. Odstoupení od kupní smlouvy

- 6.1. Kupující má právo odstoupit od Kupní smlouvy v případech, kdy mu toto právo přiznává Občanský zákoník, tj. pokud Prodávající podstatným způsobem poruší své povinnosti dle Kupní smlouvy.
- 6.2. Jelikož k uzavření Kupní smlouvy dochází v prodejně Prodávajícího, ust. § 1829 Občanského zákoníku o právu Spotřebitele odstoupit od Kupní smlouvy bez udání důvodů ve lhůtě 14 dnů se nepoužije.

7. Práva z vadného plnění a způsob reklamace

- 7.1. Práva Kupujícího z vadného plnění jsou upravena v reklamačním řádu, který tvoří přílohu č. 1 těchto VOP.

8. Edice

- 8.1. Prodávající je oprávněn nabídnout Kupujícímu úplatně spolu se Zbožím dodatekové zboží nebo služby (dále jen jako „**Edice**“) za zvýhodněné ceny (např. reklamační předměty, polštáře, službu prodloužená doba k uplatnění práv z vadného plnění dle čl. 7. reklamačního řádu a jiné). Zboží a služby, které jsou nabízené v rámci Edice, se mohou měnit v závislosti na aktuální nabídce Prodávajícího.
- 8.2. Zboží a služby, které jsou nabízené v rámci Edice, nemusí být běžně samostatně dostupné, přičemž Prodávající je oprávněn vázat poskytnutí zboží a služeb v rámci Edice na splnění podmínek podle aktuální nabídky Prodávajícího (například nákup Zboží v určité hodnotě), přičemž Prodávající je zároveň oprávněn podle svých vlastních kritérií poskytovat vícero úrovní Edice.
- 8.3. Informace o aktuální nabídce Edicí a podmínkách, za nichž je Kupující oprávněn získat zboží a služby v rámci těchto Edicí, poskytne Prodávající Kupujícímu buďto osobně na prodejně nebo je zveřejní na svých internetových stránkách.

9. Rozhodné právo

- 9.1. Tyto VOP a jednotlivé Kupní smlouvy uzavřené podle těchto VOP se řídí Občanským zákoníkem. Všechny spory vyplývající z Kupních smluv uzavřených podle těchto VOP, včetně sporů o platnost jednotlivých kupních smluv uzavřených podle těchto VOP a sporů o platnost těchto VOP, budou předmětem soudního řízení u místně a věcně příslušného soudu České republiky. Tím není dotčeno právo Spotřebitele na Mimosoudní řešení sporu dle článku 11. těchto VOP.

10. Doručování

- 10.1. Všechna podání a oznámení Smluvních stran budou uskutečněna písemně (pokud není výslovně uvedeno jinak), a pokud budou odeslány s využitím provozovatele poštovních služeb, pak budou zasílána doporučeně na adresy Smluvních stran uvedené ve faktuře, pokud Smluvní strana písemně neoznámí jinou adresu pro doručování písemností nebo její změnu druhé Smluvní straně, a v případě Podnikatele na adresy sídel uvedené v příslušném rejstříku dostupném na internetu (pokud se liší od adres uvedených ve faktuře) a pokud nebylo výslovně Smluvní stranou vymíněno zasílání na konkrétní adresu nebo tyto VOP nestanovují jinak.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Tyto VOP jsou neoddělitelnou součástí Kupních smluv uzavřených mezi Prodávajícím a Kupujícím jako část obsahu těchto Kupních smluv. Kupující byl před uzavřením Kupní smlouvy se zněním VOP obeznámen, což potvrzuje svým souhlasem v Objednávce.
- 11.2. Skutečnost, že kterékoli ustanovení těchto VOP je nebo se stane neplatným, resp. neúčinným, nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení VOP.
- 11.3. Ustanovení těchto VOP se nepoužijí na vztah vzniklý uzavřením jednotlivé Kupní smlouvy jen v případě, že Smluvní strany písemnou dohodou uzavřenou Smluvními stranami výslovně vyloučí aplikaci některého konkrétně uvedeného ustanovení VOP.
- 11.4. V případě, že Spotřebitel není spokojený s vyřešením jím uplatněných vad Zboží anebo v případě, že se Spotřebitel domnívá, že Prodávající jakkoli jinak porušil jeho práva, má Spotřebitel právo zaslat Prodávajícímu žádost o nápravu nebo stížnost. V případě, že Prodávající takovou žádost zamítne, anebo na ní neodpoví do 30 dní ode dne jejího odeslání, má Spotřebitel právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění (dále také jako „**Mimosoudní řešení sporů**“).
- 11.5. Příslušným subjektem Mimosoudního řešení sporů je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.gov.cz, web: adr.coi.gov.cz, jako subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu, jejichž seznam je uvedený na stránkách <https://mpo.gov.cz/>.
- 11.6. Spotřebitel může subjektu Mimosoudního řešení sporů podat návrh v písemné podobě, v elektronické podobě, ústně do protokolu, prostřednictvím formuláře dostupného na webové stránce České obchodní inspekce (více informací je k dispozici na www.coi.gov.cz/informace-o-adr). Možnost mimosoudního řešení sporu nemá vliv na právo Spotřebitele obrátit se na soud – a to jak v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace, tak i tehdy, pokud reklamace nebyla vyřízena vůbec.
- 11.7. Nedílnou součástí těchto VOP je reklamační řád (příloha č. 1).
- 11.8. Prodávající je oprávněn tyto VOP jednostranně měnit. Změnou VOP nejsou dotčeny práva a povinnosti vyplývající z Kupních smluv uzavřených před nabytím účinnosti takové změny.
- 11.9. Tyto VOP jsou účinné od 25.08.2025 a vztahují se na zakoupení Zboží Kupujícím počínaje tímto datem.

PŘÍLOHA Č. 1 - REKLAMAČNÍ ŘÁD**1. ÚVOD**

- 1.1 Tento reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních společností **PHASE SOFAS CZECH, s.r.o.**, se sídlem Příkop 843/4, Zábřovice, 602 00 Brno, IČO: 06710816, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 103844, a upravuje způsob a podmínky reklamace zboží zakoupeného Kupujícím.
- 1.2 Není-li výslovně v tomto reklamačním řádu dále uvedeno jinak, použité definice a výrazy uvozené velkými počátečními písmeny mají stejný význam a jsou vykládány jako definice a výrazy uvozené velkými počátečními písmeny ve VOP.

2. REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

- 2.1 PHASE odpovídá Spotřebiteli za to, že Zboží nemá při převzetí Spotřebitelem vady. PHASE zejména odpovídá Spotřebiteli za to, že v době převzetí:
- má Zboží vlastnosti, které si Smluvní strany ujednaly, případně vlastnosti, které PHASE nebo výrobce popsal nebo které Spotřebitel mohl s ohledem na povahu Zboží a jeho propagaci rozumně očekávat,
 - se Zboží hodí k účelu, který PHASE uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, pokud byla jakost nebo provedení takto určena, a
 - je dodáno v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá požadavkům právních předpisů vztahujících se na daný typ zboží.

PHASE však neodpovídá za výše uvedené vady, pokud Spotřebitele před uzavřením Kupní smlouvy výslovně upozornil na to, že určitá vlastnost Zboží je odlišná, a Spotřebitel s tím při uzavření Kupní smlouvy výslovně souhlasil.

Pokud je Kupujícím Podnikatel, odpovídá PHASE za to, že Zboží bude dodáno v ujednaném množství, jakosti a provedení. Není-li jakost nebo provedení výslovně sjednáno, musí Zboží odpovídat jakostí a provedením účelu patrnému z Kupní smlouvy, jinak účelu obvyklému. Pokud byla součástí Kupní smlouvy i předloha nebo vzorek, musí Zboží odpovídat jejich jakosti nebo provedení. V případě rozdílu mezi smluvním ujednáním a vzorkem či předlohou rozhoduje Kupní smlouva. Pokud však Kupní smlouva i vzorek určují jakost nebo provedení rozdílně, nikoli však rozporně, musí Zboží odpovídat jak Kupní smlouvě, tak i vzorku či předloze.

- 2.2 Za vadu výrobku se nepovažují přirozené vlastnosti použitých materiálů ani běžné projevy jejich užívání. Jde například o:
- mírné odlišnosti tvaru nebo formy opěrek kožené sedací soupravy oproti vystavenému vzorku,
 - přirozené znaky kůže, jako jsou jizvy, póry nebo rozdílné zbarvení,
 - záhyby nebo krčení potahového materiálu u polohovatelných částí (zejména na zaoblených nebo zakřivených plochách), typické pro tenčí a pružnější potahy,
 - rozdílnou tvrdost sedáků způsobenou rozdílnou konstrukcí (např. pevný eped u rohových komponentů vs. pružiny a molitan u 2–3sedáků),
 - výškové rozdíly mezi sedáky a opěrkami vzniklé vlivem nerovné podlahy nebo nesprávné montáže (PHASE doporučuje opětovné složení podle instruktážního videa, které lze na vyžádání zaslat e-mailem),
 - barevné odchylky nebo výškové odchylky kování a štepování při doobjednání dalších komponentů,

- vrzání kovového rozkládacího mechanismu vznikající třením kovových ploch,
- rozdíly v odstínu mořeného dřeva způsobené přirozenou strukturou materiálu,
- jemné bouchnutí kování nebo pohyb sedáků při dosedání u rozkládacích mechanismů, způsobené plastovým jezdcem v kolejničkách,
- mírné vrzání konstrukce v důsledku uvolněných závěsných plechů, které lze odstranit jejich přiklepnutím (nikdy neodstraňujte látku v místě závěsů – tlumí zvuk),
- vlnění potahu do 1,5 cm (u látky a koženky) a do 2,5 cm (u kůže), typické zejména pro větší plochy,
- mírné nadzvednutí sedáků na kovové konstrukci, protože nejsou pevně uchyceny ke kostře sedací soupravy,
- výrazné barevné odlišnosti u sametových (velvetových) potahových materiálů způsobené rozdílným směrem vláken při tzv. „psaní“ nebo odlišným lomem světla u rohových sestav na různý směr vlákna, apod.

- 2.3 PHASE odpovídá Spotřebiteli pouze za takovou vadu Zboží, kterou mělo Zboží již v okamžiku převzetí, i když se tato vada projeví až později. Povinnosti PHASE ze záruky za jakost tím nejsou dotčeny, pokud byla záruka poskytnuta nad rámec zákonné odpovědnosti.
- 2.4 Pokud se na Zboží projeví během dvou let od převzetí vada (v případě Použitého zboží do jednoho roku), a nestanoví-li zákon nebo tento reklamační řád jinak, má Spotřebitel právo Zboží reklamovat. Reklamací je vhodné uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady. PHASE neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud Spotřebitel Zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.
- 2.5 Uplatní-li Spotřebitel reklamaci oprávněně, lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění neběží po dobu, po kterou Spotřebitel nemůže Zboží v důsledku vady užívat.
- 2.6 Pokud Spotřebitel objeví viditelné vady (jako např. odřená noha nebo jakékoliv jiné viditelné poškození) vzniklé ve výrobě nebo přepravou, Spotřebiteli se doporučuje je pro úspěšnou reklamaci vytknout bezprostředně po převzetí.
- 2.7 Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí Zboží Spotřebitelem, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato lhůta se přerušuje po dobu, kdy Spotřebitel nemůže Zboží pro vadu užívat, a to v případě, že reklamáce byla oprávněná. V případě, že se vada projeví až po uplynutí jednoho roku od převzetí, nese důkazní břemeno Spotřebitel – Spotřebitel je tedy povinen prokázat, že Zboží bylo vadné již při převzetí.
- 2.8 PHASE neodpovídá za vady, které byly způsobeny Spotřebitelem nebo osobou, které Spotřebitel umožnil Zboží užívat. Týká se to zejména vad vzniklých v důsledku neodborné montáže, manipulace nebo údržby prováděné v rozporu s návodem. Odpovědnost se dále nevztahuje na běžné opotřebení způsobené obvyklým užíváním ani na opotřebení odpovídající míře předchozího používání u použitého Zboží. Reklamací proto nelze uplatnit zejména v případech, kdy byla vada způsobena:
- poškozením při přepravě zajišťované Kupujícím,
 - mechanickým poškozením v důsledku neodborné manipulace nebo nevhodného skladování po převzetí,
 - umístěním Zboží ve vlhkém, prašném nebo jinak nevhodném prostředí (např. ve veřejných prostorech),
 - znečištěním nebo nedostatečnou údržbou,
 - nesprávným čištěním (např. použitím nevhodných prostředků nebo postupů, které nejsou doporučené PHASE),
 - neodborným zásahem do konstrukce,
 - nadměrným zatížením ložných a sedacích ploch a ploch pod opěrkami rukou čalouněného

nábytku,

- nevhodným zatížením, např. pokud sedací část byla dětmi používána jako trampolína,
- umístěním v blízkosti tepelného zdroje, čímž došlo k jeho poškození,
- poškozením domácími zvířaty,
- dlouhodobým vystavením přímému slunečnímu záření (způsobujícím změnu barvy),
- odstraněním textilie na závěsném kování Kupujícím,
- nesprávným používáním opěrek rukou (např. sedání na vyklopené opěrky),
- nesprávným zacházením s elektrickými částmi sedací soupravy (např. nadměrným zatížením při manipulaci s výsuvem),
- zabarvením způsobeným oděvem, který pouští barvu na kůži či světlé látky,
- použitím chemických látek, které narušují povrchovou úpravu (např. hořlaviny na lakovaných částech).

- 2.9 U Zboží, u něhož je s ohledem na jeho povahu, účel užití nebo běžnou míru opotřebení obvyklá kratší životnost (např. baterie, spotřební materiál, kosmetické a hygienické výrobky, sezónní dekorace apod.) odpovídá PHASE Spotřebiteli pouze za vady, které se projeví v rámci této obvyklé doby životnosti; po jejím uplynutí nelze vadu takového Zboží považovat za vadu, za kterou odpovídá PHASE.
- 2.10 Podnikatel může uplatnit práva z vadného plnění pouze ve vztahu k vadám, které mělo Zboží již v okamžiku přechodu nebezpečí škody na Zboží, ačkoli se tyto vady mohou projevit až později. Tím nejsou dotčeny povinnosti PHASE ze záruky za jakost, pokud byla poskytnuta nad rámec zákona.
- 2.11 Podnikatel má povinnost Zboží bez zbytečného odkladu po přechodu nebezpečí škody prohlédnout a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství. Při osobním převzetí je Podnikatel povinen zkontrolovat zejména úplnost Zboží a neporušenost obalů. Při převzetí od dopravce je Podnikatel povinen Zboží řádně a pečlivě zkontrolovat a v případě jakýchkoli závad nebo poškození tyto skutečnosti neprodleně oznámit dopravci a poznamenat je v dodacím (předávacím) protokolu. V případě, že Podnikatel poruší povinnost Zboží při převzetí zkontrolovat a vady nebo poškození neoznámí, zaniká jeho právo uplatnit nároky z vadného plnění, pokud šlo o vady zjistitelné při této kontrole.
- 2.12 Zjevné vady je Podnikatel povinen vytknout bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při včasné prohlídce a s vynaložením dostatečné péče zjistit. Pokud tak neučiní, nemůže se těchto vad účinně dovolávat v případném soudním řízení.
- 2.13 Skryté vady je Podnikatel povinen vytknout bez zbytečného odkladu poté, co je zjistil nebo mohl zjistit při vynaložení dostatečné péče, nejpozději však do dvou let od převzetí Zboží. Po uplynutí této lhůty zaniká právo tyto vady uplatnit v rámci soudního řízení.

3. PRÁVA KUPUJÍCÍHO

3.1 Spotřebitel má v případě výskytu vady právo:

- (a) požadovat bezplatnou opravu Zboží nebo dodání nového Zboží bez vady – podle své volby, pokud zvolený způsob není nemožný nebo nepřiměřeně nákladný. Posuzuje se zejména význam vady, hodnota Zboží bez vady a možnost odstranit vadu jiným způsobem bez značných obtíží pro Spotřebitele,
- (b) požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo od Kupní smlouvy odstoupit, pokud PHASE vadu odmítne odstranit, neodstraní ji v přiměřené době, nebo je zřejmé, že vada nebude odstraněna včas či bez značných obtíží pro Spotřebitele, případně pokud se vada vyskytuje opakovaně nebo se jedná o podstatné porušení smlouvy.

3.2 Přiměřená sleva se stanoví jako rozdíl mezi hodnotou Zboží bez vady a hodnotou vadného

Zboží. Odstoupit od Kupní smlouvy není možné, pokud je vada pouze nevýznamná. V případě odstoupení od Kupní smlouvy vrátí PHASE kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co Spotřebitel Zboží vrátí nebo prokáže jeho odeslání zpět. Do doby, než PHASE splní své povinnosti z vadného plnění, není Spotřebitel povinen hradit dosud neuhrazenou část kupní ceny.

- 3.3 Kupující je oprávněn odstranit vadu sám nebo prostřednictvím třetí osoby pouze tehdy, bylo-li to s PHASE předem sjednáno. V opačném případě není PHASE povinna nahradit takto vzniklé náklady. Vlastním odstraněním vady může být navíc znemožněna kontrola oprávněnosti reklamace.
- 3.4 Podnikatel má v případě vadného plnění právo požadovat:
- (a) je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy:
 - (i) odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady nebo dodáním chybějícího Zboží,
 - (ii) odstranění vady opravou Zboží,
 - (iii) přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - (iv) odstoupení od Kupní smlouvy, a
 - (b) je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy:
 - (i) odstranění vady, nebo
 - (ii) přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 3.5 Vada je považována za podstatné porušení smlouvy tehdy, jestliže již při uzavření Kupní smlouvy bylo Prodávajícimu známo nebo mu muselo být známo, že by Podnikatel smlouvu neuzavřel, pokud by porušení předem předvídal. Ve všech ostatních případech se má za to, že porušení je nepodstatné.
- 3.6 Neoznámí-li Podnikatel vadu včas, má i v případě, že jde o podstatné porušení smlouvy, pouze práva odpovídající nepodstatnému porušení smlouvy.
- 3.7 Uplatněním reklamace se Podnikatel nezprošťuje povinnosti uhradit kupní cenu Zboží. Ustanovení § 2108 Občanského zákoníku se v tomto případě nepoužije.
- 3.8 Náklady spojené s uplatněním reklamace nese Podnikatel.

4. POSTUP UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMACE)

- 4.1 Práva z vadného plnění (reklamaci) Spotřebitel uplatňuje zejména osobně v prodejnách Pohodlí Phase nebo prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na webové stránce www.pohodliphase.cz/servis/reklamace.
- 4.2 Při oznámení vady Spotřebitel uvede:
- jaká vada se na Zboží vyskytla, případně jak se projevuje (vadu Spotřebitel může popsat také prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na webové stránce www.pohodliphase.cz/servis/reklamace),
 - jaký způsob vyřízení reklamace je požadován – oprava, výměna; případně přiměřená sleva z kupní ceny nebo odstoupení od Kupní smlouvy, pokud mu právo na tento způsob vyřízení náleží,
 - identifikační údaje Spotřebitele – jméno a adresu, případně též telefonní číslo a e-mailovou adresu,
 - doklad o koupi Zboží (např. fakturu nebo potvrzení o zaplacení), případně jiné věrohodné doložení, že a kdy ke koupi došlo.
- 4.3 Vadné Zboží je třeba doručit společně s oznámením vady, případně bez zbytečného odkladu po jeho odeslání. Pokud to povaha věci umožňuje, není nutné zasílat celé Zboží, postačí pouze vadná část – ledaže se Smluvní strany dohodnou jinak nebo je Spotřebitel k zaslání celého Zboží

PHASE vyzván. Pokud by posouzení oprávněnosti reklamace mělo činit značné obtíže, zejména proto že věc není možné dopravit k PHASE běžným způsobem či se jedná o Zboží, které je pevně ukotveno či je součástí nemovitosti, může PHASE po dohodě se Spotřebitelem posoudit vadu buď na místě, nebo jiným způsobem. Spotřebitel je v takovém případě povinen poskytnout PHASE nebo jím k tomu pověřeným osobám nezbytnou součinnost.

- 4.4 Zboží by mělo být před odesláním zbaveno nečistot.
- 4.5 V případě oprávněné reklamace PHASE zajišťuje přepravu Zboží k odstranění vady od Spotřebitele na vlastní náklady. Vyžaduje-li odstranění vady demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem Zboží před tím, než se vada projevila, zajistí PHASE demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci, případně uhradí náklady s tím spojené. Pokud se PHASE se Spotřebitelem dohodne, že přepravu Zboží k odstranění vady zajistí Spotřebitel, uhradí PHASE Spotřebiteli pouze účelně vynaložené náklady, a to výlučně tehdy, je-li reklamační oprávněná.
- 4.6 Po obdržení všech potřebných podkladů a vadného Zboží zahájí PHASE reklamační řízení bez zbytečného odkladu.
- 4.7 Podnikatel uplatní práva z vadného plnění osobně v prodejně PHASE, nebo prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na webové stránce www.pohodliphase.cz/servis/reklamace. Podnikatel zajistí přepravu Zboží k odstranění vady na vlastní náklady.

5. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 5.1 Reklamační oprávněná Spotřebitelem bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího řádného uplatnění, nedohodnou-li se strany na delší lhůtě. Za řádné uplatnění se považuje doručení všech nezbytných informací a předání vadného Zboží, pokud není možné reklamaci vyřídit i bez těchto náležitostí. O způsobu vyřízení reklamace bude Spotřebitel informován ve stejné lhůtě. Po jejím marném uplynutí má Spotřebitel právo od Kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 5.2 Po uplatnění reklamace obdrží Spotřebitel potvrzení o jejím přijetí, které bude obsahovat datum uplatnění, popis reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje. Po vyřízení reklamace bude vydáno potvrzení o jejím způsobu vyřízení, případně o provedené opravě a její délce. V případě zamítnutí reklamace bude uvedeno i jeho odůvodnění.
- 5.3 Je-li Kupující Podnikatel, bude reklamační oprávněná vyřízena bez zbytečného odkladu v přiměřené lhůtě odpovídající povaze reklamace.
- 5.4 Zboží zaslané poštou bude po vyřízení reklamace zasláno zpět, pokud není Smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 5.5 Pokud si Kupující nepřevzme Zboží v přiměřené lhůtě po oznámení o možnosti jeho vyzvednutí, má PHASE právo účtovat přiměřený poplatek za jeho uskladnění.
- 5.6 Po dobu vyřizování reklamace nemá Kupující nárok na poskytnutí náhradního Zboží.

6. ZÁRUKA ZA JAKOST

- 6.1 Pokud PHASE poskytne Kupujícímu záruku za jakost, řídí se rozsah, podmínky a způsob uplatnění práv z vadného plnění především informacemi uvedenými v záručním listu. Na situace, které záruční list neupravuje, a na vady, které záruka nepokrývá, se použije tento reklamační řád a příslušné právní předpisy.

7. PRODLOUŽENÁ DOBA K UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 7.1 PHASE může Kupujícím nabídnout prodlouženou dobu pro uplatnění práv z vadného plnění nad rámec zákonné dvouleté lhůty (dále jen „**prodloužená doba**“). Tato možnost se může vztahovat buď na konkrétní typ Zboží, u něhož se PHASE rozhodne lhůtu prodloužit, nebo na případy, kdy se strany na prodloužené době výslovně dohodnou, a to za úplaty nebo bezúplatně. Ustanovení tohoto článku se použijí pouze tehdy, pokud byla prodloužená doba sjednána nebo výslovně stanovena pro konkrétní Zboží.
- 7.2 Při uplatnění práv z vadného plnění v rámci prodloužené doby (tj. v době po uplynutí zákonné lhůty) se přiměřeně použijí ustanovení tohoto reklamačního řádu, pokud tento článek nestanoví jinak.
- 7.3 Po posouzení vady určí způsob vyřízení reklamace PHASE.
- 7.4 Reklamací uplatněnou v rámci prodloužené doby PHASE vyřídí nejpozději do 90 dnů ode dne jejího uplatnění. Tato lhůta se prodlužuje o dobu, po kterou Kupující neposkytuje potřebnou součinnost, nebo o dobu, po kterou trvá překážka způsobená vyšší mocí. Po marném uplynutí této lhůty však Kupujícímu nevzniká právo od Kupní smlouvy odstoupit.

8. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 V případě pochybností nebo nespokojenosti s vyřízením reklamace se doporučuje obrátit se nejprve přímo na PHASE a pokusit se vyřešit situaci smírnou cestou. Ke kontaktu lze využít jakýkoli z komunikačních kanálů, nejlépe přímo na e-mail: babulikova@sedackyphase.sk. K Mimosoudnímu řešení sporu viz čl. 11. VOP.