

**Reklamační řád obchodní společnosti BOCA
Group a.s.
(dále jen „Reklamační řád“)**

**Článek I.
Úvodní ustanovení**

- 1.1 Tímto Reklamačním řádem (dále také jako „Reklamační řád“) se řídí práva objednatele, resp. kupujícího (dále také jako „Odběratel“) při uplatňování práv z vad (reklamace) zboží a služeb, který je vydán v souladu s platnými ustanoveními Občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
- 1.2 Poskytovatelem je obchodní společnost **BOCA Group, a.s.**, se sídlem: Praha 3, Vinohradská 2828/151, PSČ: 130 00, IČ: 03705927 společnost zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze sp. zn.: B 20340 (dále také jako „Dodavatel“).
- 1.3 Příjemcem práv je Odběratel, který si u Dodavatele zboží, služby či dílo objednal, převzal a zaplatil. Za Odběratele je považována fyzická nebo právnická osoba, se kterou je uzavřena smlouva o dílo či kupní smlouva.
- 1.4 Tento reklamační řád je v plném znění publikován na webových stránkách Dodavatele (www.bocagroup.cz). Dále je tento Reklamační řád součástí Návodu na obsluhu a údržbu v tištěné nebo elektronické podobě a takto je předán Odběrateli.
- 1.5 Předání reklamačního řádu Odběrateli, jeho doručení poštou či elektronickými prostředky nebo zveřejnění na přístupném místě (internetové stránky společnosti, provozovna Dodavatele, místo prodeje) považují smluvní strany za seznámení se s aktuálně platným Reklamačním řádem.
- 1.6 Odběratel souhlasí a je srozuměn s Reklamačním řádem, se kterým je povinen se seznámit před uzavřením smlouvy, popřípadě před objednávkou zboží.
- 1.7 Návod na obsluhu a údržbu je Odběratel povinen uschovat a dbát všech bezpečnostních pokynů obsažených v tomto návodu. Doporučujeme návod před zahájením užívání výrobku podrobně prostudovat a informovat o jeho obsahu ostatní uživatele výrobků. Jestliže nebude Odběratel nebo jiný uživatel dodržovat pokyny pro správnou obsluhu a údržbu výrobků, může dojít k poškození a následné vadě výrobku.

**Článek II.
Podmínky reklamace a práva z vadného plnění**

- 2.1 Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).
- 2.2 Dodavatel odpovídá Odběrateli, že zboží nebo dílo při převzetí nemá vady. Zejména Dodavatel odpovídá Odběrateli, že v době, kdy Odběratel

zboží převzal:

- má zboží nebo dílo vlastnosti, které jsou v souladu s technickým listem a deklarováním způsobem provedení,
 - zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.3 Ustanovení uvedená v odst. 2.2 tohoto Reklamačního řádu se nepoužijí v případě zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí Odběratelem, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.
- 2.4 Práva z vadného plnění, resp. reklamace výrobků nebo služby musí být uplatněna písemně prokazatelnou formou a to:
- a) osobně na adrese sídla Dodavatele;
 - b) doporučeným dopisem zaslaným a doručeným na adresu sídla Dodavatele;
 - c) e-mailem na adresu: info@bocagroup.cz;
 - d) při převzetí zakázky, jde-li o reklamaci množství výrobků nebo rozsahu prací při provedení díla, anebo o zjevné poškození;
- Uplatnění reklamace výrobků nebo služby musí obsahovat uvedení: čísla zakázky (smlouvy) nebo objednávky; jednoznačné identifikace reklamovaného výrobku nebo díla; rozsahu reklamace; podrobného popisu reklamované vady; přesné adresy, jména a tel. kontaktu na reklamujícího; a to bez zbytečného odkladu po zjištění vady.
- 2.5 Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy Dodavatel obdržel od Odběratele reklamované zboží k posouzení vad. Odběratel je povinen toto zboží za účelem posouzení vad předat bez zbytečného odkladu po uplatnění práv z vadného plnění na adrese: U Pekáren 1644/1a, 102 00 Praha 10.
V případě, kdy je dodané zboží nebo dílo pevně spojené se stavbou a není objektivně možné ho předat v provozovně Dodavatele, považuje se za okamžik uplatnění reklamace den uskutečnění prohlídky Dodavatelem na místě, kde je dílo nebo zboží umístěno.
- 2.6 Náklady na neoprávněné uplatnění práva z vadného plnění nese Odběratel. V případě oprávněné reklamace má však Odběratel právo na úhradu nutných nákladů, které mu v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění vznikly.
- 2.7 Jestliže Odběratel neuplatní řádně reklamaci podle výše uvedených podmínek a ve stanoveném termínu, má Dodavatel právo reklamaci neuznat za oprávněnou.
- 2.8 Dodavatel neodpovídá za žádné osobní újmy ani jiné nepřímé škody. Reklamovat lze pouze zboží, na němž je vada a které bylo použito při zhotovení díla nebo dodáno Dodavatelem.

- 2.9 V případě, že Odběratelem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je Dodavatel oprávněn požadovat od Odběratele úhradu veškerých vynaložených nákladů spojených s vyřizováním reklamacie (zejména cestovné, poštovné, provozní náklady, náklady na příp. znalecké posudky atd.) a v případě provedení opravy i nákladů na opravu výrobku (díla, části díla.). Odběratel se zavazuje tyto náklady uhradit.
- 2.10 Při jakémkoliv cizím zásahu (tj. mimo pracovníků Dodavatele) do zboží nebo díla Dodavatele, pozbývá Odběratel nároky z vadného plnění v plném rozsahu a Odběratel se vystavuje nebezpečí znehodnocení zboží či díla.
- 2.11 V případě, kdy dílo nebo zboží bude mít vadu nebránící běžnému užívání a tato vada se ukáže neodstranitelnou a výměna prvku by s sebou vzhledem k charakteru vady nesla nepřiměřeně vysoké náklady, bude Odběrateli místo výměny prvku poskytnuta přiměřená sleva z ceny díla.

Článek III. Kontrola zboží

- 3.1 Odběratel se zavazuje zkontrolovat zboží při převzetí zboží. Odběratel se zejména zavazuje zkontrolovat úplnost zboží, množství zboží, kompletnost Zboží a jeho příslušenství a zjevné vady zboží. Odběratel se zavazuje informovat o případných vadách zboží Dodavatele při osobním převzetí nebo dopravce při převzetí Zboží od dopravce a uvést vady zboží do předávacího protokolu (přepravního listu). Odběratel je oprávněn odmítnout převzetí zboží od dopravce a zavazuje se v takovém případě bez zbytečného odkladu informovat Dodavatele.
- 3.2 Okamžikem přechodu nebezpečí škody na zboží je okamžik převzetí zboží Odběratelem. Odběratel může uplatnit práva z odpovědnosti za vady zboží zjištěné při převzetí zboží pouze pokud prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. Pozdější reklamacie vad zboží nezbavuje Odběratele práva zboží reklamovat. Dodavatel má však možnost prokázat, že nejde o rozpor s Kupní smlouvou.

Článek IV. Odpovědnost za vady zboží

- 4.1 Odběratel je oprávněn uplatňovat vady pouze u zboží, díla nebo služeb dodaných Dodavatelem (dále jen „zboží“), montáž a zaměření těchto výrobků a dodávek, pokud je provedl Dodavatel, popř. jeho subdodavatel (montážní firma, kterou Dodavatel pověřil k provedení konkrétního díla). Jestliže si Odběratel prováděl zaměření sám, odpovídá sám za udané výrobní rozměry.
- 4.2 V případě, že předmětem dodání je dílo, odpovídá Dodavatel jako zhotovitel díla pouze za vady, které má dílo v momentu jeho předání Odběrateli. Odběratel má povinnost realizovat prohlídku díla při předání díla tak, aby odhalil veškeré zjevné vady díla. Neoznámí-li Dodavateli veškeré zjevné vady díla řádně ihned po provedení této prohlídky, ztrácí nárok na veškerá práva z odpovědnosti za vady. Odběratel může vytknout pouze vadu, která se projeví v době do dvou let ode dne převzetí díla Odběratelem.

- 4.3 V případě, že předmětem dodání je zboží, odpovídá Dodavatel jako prodávající pouze za takové vady zboží, které mělo zboží v okamžiku, kdy přešlo nebezpečí škody na zboží na Odběratele, a to i tehdy, stane-li se vada zjevnou až po této době. Odběratel může vytknout pouze vadu, která se projeví v době do dvou let ode dne převzetí věci Odběratelem.
- 4.4 Standardní doba pro vyřízení reklamacie činí 30 dnů od okamžiku uplatnění reklamacie dle odst. 2.5 tohoto Reklamačního řádu. Tato doba může být Dodavatelem jednostranně prodloužena, a to v případě výroby nových částí či prvků v rámci reklamacie, dodání nových dílů subdodavatelem či v případě, kdy jiné důvody brání provedení vyřízení reklamacie do 30 dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.). Prodloužení doby vyřízení reklamacie bude Odběrateli oznámeno telefonicky či emailem. Odběratel s tímto postupem souhlasí.

Článek V. Odpovědnost za vady zboží, díla

- 5.1 Dodavatel neodpovídá za vady díla zjištěné po předání díla způsobené
- mechanickým poškozením, neodborným zásahem, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, nevhodným užíváním zboží nebo díla nebo manipulací, nedodržením návodu údržbu, viz Návod k obsluze a údržbě;
 - neodbornou montáží díla nebo zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba, než společnost autorizovaná Dodavatelem a dále, pokud nebyla montáž provedena dle montážního předpisu Dodavatele);
 - vyšší mocí (zejména požáry, kroupy, záplavy, a podobně);
 - poškozením díla (deformace, změny apod.) způsobené vlivem vad stavební připravenosti místa, kde je dílo prováděno;
 - při navazujících pracích na stavbě;
 - před převzetím, montáží nebo dodáním díla a jedná se o vady, se kterými byl Odběratel seznámen a na které byla Odběrateli poskytnuta sleva;
- 5.2 Za vadu se nepovažují:
- estetické, popř. funkční odchylky, které jsou na základě posouzení dle příslušných ČSN a směrnic považovány za přípustné;
 - přirozené opotřebení povrchů;
- 5.3 Odběratel nebo jeho zástupce je povinen si zboží (dílo) při předání prohlédnout, zkontrolovat jeho množství a jakost a ihned oznámit Dodavateli zjevné vady. Dodavatel neodpovídá za vady zboží (díla), které mohly být zjištěné Odběratelem již při jeho převzetí.
- 5.4 Nedodržením podmínek a pokynů vydaných Dodavatelem pro přepravu, skladování, instalaci, údržbu a užívání ztrácí Odběratel nebo oprávněný vlastník nárok na upatnění nároků z vadného plnění v souladu s ustanovením reklamačního řádu.

- 5.5 Od okamžiku zjištění vady je Odběratel povinen zajistit uchování díla v nezměněném stavu (tzn. neodstraňovat vady vlastními silami) a minimalizovat možnost zhoršení reklamované vady až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady odpovědným zástupcem Dodavatele. Bude-li vlastními silami odstraňovat vady, může dojít k trvalému poškození a reklamovaná vada nebude uznána.

Článek VI.

Rozsah odpovědnosti za vady a výluky z odpovědnosti

- 6.1 Podlahové krytiny jsou dodávány na základě výběru Odběratele dle příslušných originálních vzorků výrobce a technických parametrů udávaných výrobcem. V rozsahu dle příslušných platných norem jsou tolerovány rozměrové odchylky a odchylky od výrobcem udávaných technických parametrů nebo barevnosti předloženého vzorku; takové odchylky nejsou důvodem k reklamaci zboží a nezakládají odpovědnost za vady.
- 6.2 Typ dodané podlahové krytiny musí odpovídat prostředí instalace a stupni zátěže. Dodavatel nezodpovídá za nevhodný výběr podlahové krytiny Odběratelem ani za nevhodný výběr provedení na základě neúplné nebo nesprávné vstupní informace Odběratele. Případné poškození nebo nadměrné opotřebení podlahové krytiny vzniklé v důsledku chybného výběru podlahové krytiny není důvodem k reklamaci zboží a nezakládá odpovědnost za vady.
- 6.3 Odběratel je povinen v souladu s platnou právní úpravou oznámit (reklamovat) jakýkoliv kvalitativní problém ihned po jeho zjištění. Zároveň je Odběratel povinen učinit přiměřená opatření tak, aby minimalizoval rozšíření stávající vady nebo další poškození podlahové krytiny nebo díla.
- 6.4 Garantovaný způsob instalace podlahových krytin:
- kobercové pásy: celoplošné lepení, vypínání
 - PVC, linoleum, kaučuk – pásy, vinylové lamely do tl. 3 mm, PVC, linoleum, kaučuk – čtverce do tl. 3 mm: celoplošné lepení
 - Tkaný vinyl pásy nebo čtverce do tl. 3 mm: celoplošné lepení
 - kobercové čtverce a dílce různých tvarů, vinylové lamely a dílce z tkaného vinylu od tl. 4 mm: celoplošná fixace, celoplošné lepení
 - kusové zboží vč. bordurovaných koberců: volná pokládka případně doplněná o protiskluznou podložku/úpravu nebo fixaci – dle místních podmínek
 - dřevo: podle konkrétního typu podlahy a doporučení výrobce celoplošným lepením nebo jako plovoucí podlaha
 - designové stěrky: podle technologického postupu udaného výrobcem (aplikace je přípustná pouze speciálně proškoleným pracovníkem)
- V případě, že je instalace provedena Odběratelem nebo na žádost Odběratele jiným než garantovaným způsobem, neodpovídá Dodavatel za vady instalovaného materiálu.
- 6.5 V případě dodání podlahové krytiny bez instalace je odpovědnost za vady Dodavatele omezena:
- garantovaný způsob instalace – Dodavatel nezodpovídá za následné vady podlahové krytiny způsobené neodbornou nebo vadnou instalací, použitím nevhodné stavební chemie nebo instalací podlahové krytiny na nevhodný podklad. Takto vzniklé vady nejsou důvodem k reklamaci a nezakládají odpovědnost za vady.
 - instalace je provedena jiným, než garantovaným způsobem – Dodavatel neodpovídá za následné vady dodané podlahové krytiny.
- 6.6 U podlahových krytin a koberců vyrobených z přírodních materiálů (např. vlna, sisal, kokos apod.) se v ploše může objevit viditelná nepravidelnost přize, nopky nebo uzlíky na přizi nebo nepravidelnost vybarvení přize, která je způsobena přírodním charakterem vlákna a není výrobní vadou. Výskyt nepravidelností tohoto typu je pro přírodní materiály charakteristický, nesnižuje kvalitu zboží a není důvodem k reklamaci zboží. U vlněných koberců dochází zpočátku k uvolňování neukotvených vláken z vlasové přize, které se projevuje výskytem chomáčků těchto uvolněných vláken na povrchu koberce; toto není vadou materiálu, ale je tojev pro vlněné koberce charakteristický a po určité době, jejíž trvání je závislé na intenzitě používání koberce, ustane. Tento jev nesnižuje kvalitu zboží, není důvodem k reklamaci zboží a nezakládá odpovědnost za vady.
- 6.7 Kaučuk – případné nažloutlé zabarvení vzniklé v procesu výroby obecně mizí působením denního světla v závislosti na jeho intenzitě a času, po který je mu materiál vystavený. Při působení umělého osvětlení toto může trvat déle. Podlahoviny z jedné výrobní partie instalované zároveň a za stejných světelných podmínek (např. ve stejné místnosti) budou působit sourodě, zatímco podlahoviny instalované v různém čase nebo vystavené odlišným světelným podmínkám nebo z různých výrobních partií mohou vykazovat i trvalou barevnou odchylku. Tento jev nesnižuje kvalitu zboží, není důvodem k reklamaci zboží a nezakládá odpovědnost za vady.
- 6.8 Na povrchu velurových koberců se mohou vytvářet "stínové" efekty - tzv. shading. Jde o optický jev, jehož vznik nelze ovlivnit výrobou ani způsobem instalace, není důvodem k reklamaci a nezakládá odpovědnost za vady.
- 6.9 Designové stěrky jsou zhotoveny pomocí tradičních ručních řemeslných technik, což vede k nepravidelnosti povrchu, která je nedílnou součástí a výsledkem tohoto procesu. Každá povrchová úprava je jedinečná a rozdíly v koncentraci barvy, stínování nebo viditelné tahy, které přispívají k individuálnímu vzhledu každé podlahy, nemohou být považovány za vady. Základ materiálového složení stěrek tvoří speciální směsi přírodních materiálů; odstín těchto vstupních materiálů a tím i finální barevné směsi (stěrky) se může lišit podle výrobní šarže; tato barevná odchylka je přirozenou vlastností použitých přírodních materiálů a nemůže být

považovaná za vadu. V závislosti na změně stavu stávajícího podkladu může dojít následně ke vzniku trhlin přenesením z podkladu. Takto vzniklé trhliny nebo praskliny nemohou být považovány za vady, nejsou důvodem k reklamaci zboží a nezakládají odpovědnost za vady.

- 6.10 Dodavatel neodpovídá za poškození vzniklá užíváním zhotoveného díla (podlahové krytiny) k jiným než určeným účelům, na poškození vzniklá neodbornou, nesprávnou nebo nedostatečnou údržbou, na mechanická poškození a na poškození způsobená chemikáliemi; dále neodpovídá za změny vzhledu způsobené nečistitelnými skvrnami, přešpiněním podlahové krytiny a za běžné provozní opotřebení.

Článek VII.

Přeprava a předání zboží

- 7.1 V případě, že dopravu zboží zajišťuje Odběratel, nese Odběratel riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.
- 7.2 Je-li Dodavatel podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené Odběratelem v objednávce, je Odběratel povinen převzít zboží při dodání.
- 7.3 V případě, že je z důvodů na straně Odběratele nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je Odběratel povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.
- 7.4 Při převzetí zboží od přepravce je Odběratel povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci a provést zápis do přepravního dokumentu. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí Odběratel zásilku od přepravce převzít. Podpisem dodacího listu Odběratel stvrzuje, že zásilka zboží splňovala všechny podmínky a náležitosti přepravy a dodání. Neprokáže-li Odběratel opak, má se za to, že zboží bylo doručeno neporušené a nepoškozené.
- 7.5 Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky Dodavatele, jsou-li jim vydány.

Článek VIII.

Odstoupení od kupní smlouvy

- 8.1 Odběratel bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo vyrobeno na základě objednávky Odběratele, upraveno podle přání Odběratele nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím nebo jakkoliv změněno např. rozřezáním, ohýbáním, lepením apod.
- 8.2 Nejedná-li se o případ uvedený v odst. 8.1, či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má Odběratel, který je spotřebitelem a uzavřel smlouvu distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele, v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku

právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být Dodavateli odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Odstoupení od kupní smlouvy Odběratel je povinen zaslat na adresu sídla Dodavatele.

- 8.3 V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 8.2 se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být Dodavateli vráceno do čtrnácti (14) dnů od doručení odstoupení od smlouvy Dodavateli. Odstoupí-li Odběratel od kupní smlouvy, nese Odběratel náklady spojené s navrácením zboží Dodavateli, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou. Zboží musí být Dodavateli vráceno nepoškozené a neopotřebované a, je-li to možné, v původním obalu.

- 8.4 V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 8.2 vrátí Dodavatel peněžní prostředky přijaté od Odběratele, včetně nákladů na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu, do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy Odběratelem, a to stejným způsobem, jakým je Dodavatel od Odběratele přijal. Dodavatel je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté Odběratelem již při vrácení zboží Odběratelem či jiným způsobem, pokud s tím Odběratel bude souhlasit a nevzniknou tím Odběrateli další náklady. Odstoupí-li Odběratel od kupní smlouvy, Dodavatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Odběrateli dříve, než mu Odběratel zboží předá.

- 8.5 Odběratel bere na vědomí, že odpovídá Dodavateli za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je Dodavatel oprávněn jednostranně započíst proti nároku Odběratele na vrácení kupní ceny.

- 8.6 Do doby převzetí zboží Odběratelem je Dodavatel oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí Dodavatel Odběrateli kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený Odběratelem.

- 8.7 Je-li společně se zbožím poskytnut Odběrateli dárek, je darovací smlouva mezi Odběratelem a Dodavatelem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy Odběratelem, pozbývá darovací smlouva ohledně takového daru účinnosti a Odběratel je povinen spolu se zbožím Dodavateli vrátit i poskytnutý dárek.

Článek IX.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 9.1 V případě vzniku sporu mezi Odběratelem, který má postavení spotřebitele ve smyslu § 419 občanského zákoníku, a Dodavatelem, vyplývajícího z kupní smlouvy nebo smlouvy o dílo, je Odběratel oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu k České obchodní inspekci za účelem uzavření dohody s Dodavatelem, a to prostřednictvím kontaktních

údajů dostupných na internetových stránkách www.coi.cz. Podání návrhu i následná účast při mimosoudním řešení sporu je pro Odběratele zdarma, přičemž veškeré případné náklady vzniklé v souvislosti s mimosoudním řešením sporu nese každá strana samostatně. Pro Odběratele je volba mimosoudního řešení sporu dobrovolná.

Článek X.

Závěrečná ustanovení

- 10.1 Vztahy ze mezi Odběratelem a Dodavatelem se řídí českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
- 10.2 V případě, že by některé ustanovení Reklamačního řádu bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné nebo neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost nebo neúčinnost ostatních částí Reklamačního řádu nebo Smlouvy.
- 10.3 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 07.03.2024

BOCA Group, a.s.