

## Reklamační řád

### Článek 1 - Úvodní ustanovení

1. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamace") musí být vždy uplatněna vsouladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je vsouladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1.1. 2014.
2. Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:
  1. je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
  2. jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
  3. vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
  4. je-li způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
  5. vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

### Článek 2 - Uplatnění reklamace

1. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterémkoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či vzáručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícího blíže.
2. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
3. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

### Článek 3 - Lhůta pro uplatnění práv

1. Kupující může své práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě do druhého dne od převzetí zboží. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.
2. Kupující své práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží vrácení vyřízení reklamace neběžící nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí dnem převzetí nového zboží za zboží reklamované.
3. Lhůtu pro uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

### Článek 4 - Vyřízení reklamace

1. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytykané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.
2. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
3. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.
4. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

#### Článek 5 - Jakost při převzetí

1. Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanoveními občanského zákoníku, tedy:
  1. zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, má zboží takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
  2. zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  3. zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  4. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené.
3. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaná náprava spotřebiteli působila značné obtíže.

#### Článek 6 - Náklady reklamace a řešení sporů

1. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
2. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
3. Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, případně na příslušný soud.

#### Článek 7 - Smluvní záruka za jakost

1. Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného.

Tento reklamační řád je účinný od 1. června 2014.