

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací vad spotřebního zboží. Byl vypracován ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

Článek 1

ZÁKLADNÍ PODMÍNKY REKLAMACE

- 1.1 Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční lhůtě vada, má kupující právo tuto vadu reklamovat.
- 1.2 Za vadu zboží nelze považovat změnu (vlastnosti) výrobku, která vznikla v průběhu záruční lhůty v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nevhodné či zanedbané základní údržby nebo nesprávného zásahu ze strany kupujícího, případně třetí osoby.
- 1.3 Uplatní-li kupující právo z odpovědnosti za vady prodaného zboží řádně a včas, prodávající nebo jím pověřený pracovník je povinen rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Samotná reklamační včetně odstranění vady však musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.
- 1.4 Zboží k reklamaci kupující předkládá čisté. Proávající je oprávněn znečištěné nebo obecným hygienickým zvyklostem odporující reklamované zboží odmítnout.

Článek 2

MÍSTO A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 2.1 Kupující uplatňuje reklamaci na provozovně, kde bylo zboží zakoupeno a to s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, který se může lišit na jednotlivých provozovnách.
- 2.2 Kupující je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn. že kromě vytknutí vad dokládá i místo zakoupení zboží, zakoupení zboží od prodávajícího, cenu zboží a dobu zakoupení zboží, což prokáže nejlépe prodejním dokladem popř. jiným věrohodným způsobem. Bez předložení nákupního dokladu zahájí prodávající reklamační řízení jen, pokud zákazník jiným věrohodným způsobem doloží resp. prokáže, že reklamované zboží zakoupil v prodejně prodávajícího.
- 2.3 Vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo z odpovědnosti za vady uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

Článek 3

LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 3.1 Základní podmínkou reklamace je, aby byla uplatněna v zákonem stanovené záruční lhůtě, tj. do 24 měsíců ode dne zakoupení zboží.
- 3.2 Právo k odpovědnosti za vady musí být uplatněno záruční lhůtě a bez zbytečného odkladu po výskytu vady. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení výrobku a může být důvodem k odmítnutí reklamace.

3.3 Vyřídí-li se reklamacie opravou zboží, prodlužuje se záruční lhůta o dobu od uplatnění práva na odstranění vady do doby, kdy je kupující povinen opravené zboží převzít. Jakmile kupující uplatní některé z práv z odpovědnosti za vady, například právo na opravu zboží či slevu, vykonal volbu a uplatnil jedno z možných práv, je tímto projevem vůle vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s prodávajícím jinak.

3.4 Bude-li reklamacie vyřešena výměnou vadného zboží za nové, začne běžet záruční lhůta znovu od převzetí nového zboží.

Článek 4

ODSTRANITELNÉ VADY

4.1 Za odstranitelnou vadu se považuje taková vada, kdy jejím odstraněním (opravou) neutrpí vážněji vzhled, funkce a kvalita výrobku a jejíž odstranění lze provést bez zbytečného odkladu.

4.2 U výskytu odstranitelné vady má kupující právo požadovat její bezplatné, včasné a řádné odstranění.

4.3 Vyskytne-li se odstranitelná vada na zboží, které nebylo ještě použito, může kupující podle své volby požadovat buď její bezplatné, včasné a řádné odstranění nebo výměnu zboží, příp. zrušení kupní smlouvy.

Článek 5

NEODSTRANITELNÉ VADY

5.1 Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, která brání řádnému užívání výrobku a kterou nelze odstranit, nebo vyskytnou-li se na výrobku současně tři vady, které brání jeho řádnému užívání.

5.2 Za neodstranitelnou vadu se dále považuje vada, která nebrání řádnému užívání výrobku, avšak kterou nelze bez zbytečného odkladu odstranit nebo jejímž odstraněním by utrpěl vzhled nebo kvalita výrobku.

5.3 Jde-li o vadu neodstranitelnou, nezpůsobenou nedbalostí při užívání samotným spotřebitelem, má kupující právo požadovat:

- a) výměnu zboží za bezvadné nebo
- b) odstoupení od kupní smlouvy v případě, že charakter neodstranitelné vady brání řádnému užívání věci.

5.4 V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání věci jako věci bez vady (např. vady estetické, vzhledu apod.) má kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Při poskytování slevy se přihlíží charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem jeho dalšího užití.

next