

SMĚRNICE 1-4190-2014-01

Reklamační řád

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Nový občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na spotřební zboží, u něhož jsou uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady.

Preambule

Reklamační řád účelně upřesňuje postup kupujícího a prodávajícího v případě, že přes veškeré úsilí prodávajícího o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně kupujícího oprávněný důvod k uplatnění práv z vady prodávajícího zboží.

Článek I - Základní podmínky uplatnění práva z vady:

1/ Vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, má kupující právo tuto vadu uplatnit v době 24 měsíců od převzetí zboží. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) výrobku, která vznikla v důsledku jeho opotřebení nebo nesprávného používání, nebo jiného nesprávného zásahu. Za vadu nelze také považovat změnu (vlastnosti) výrobku, které jsou uvedeny v podmínkách užití v návodu k použití.

2/ Uplatní-li kupující právo z odpovědnosti za vady prodávajícího zboží řádně a včas, je vedoucí prodejny (smluvní zástupce) nebo jím pověřený zaměstnanec povinen o uplatnění práva z vady sepsat „protokol“ s přesným popisem vady a datem převzetí zboží k uplatnění práva z vady. Dále je povinen o právu z vady rozhodnout neprodleně, ve složitějších případech si vyžádat stanovisko výrobce. V případě, že vedoucí prodejny (smluvní zástupce) vyžaduje stanovisko výrobce nebo uplatňuje právo z vady u výrobce, musí výrobci zaslat uplatňované zboží kompletní pečlivě zabalené a zajištěné proti poškození, s popisem uplatňované vady a dokladem prokazující koupi předmětného výrobku. Pro urychlení vyřízení práva z vady se uživateli doporučuje předložit doklad o koupi výrobku a vyplněný poslední list návodu podmínky užití s výrobním číslem reklamovaného zboží.

3/ Reklamační řízení, včetně odstranění vady bude vyřízeno bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění. Vedoucí prodejny (smluvní zástupce) nebo jím pověřený pracovník může v odůvodněných případech s kupujícím dohodnout lhůtu delší a to pouze písemnou formou.

4/ Reklamační řízení lze zahájit, jestliže je zboží zasláno kompletní a vyřízení uplatnění z vady nebrání obecné zásady hygieny. Kupující je povinen předložit zboží řádně vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Kupující nemůže na prodávajícího požadovat, aby za něj prováděl základní údržbu nebo čištění věci v průběhu reklamačního řízení.

Článek II – Práva z vadného plnění

1/ Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

2/ Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

3/ Dobu uplatnění práva z vady nelze zaměňovat s užitnou dobou, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby lze zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v konstrukci řádně užívat.

4/ Kupujícímu přísluší práva z vad dle tohoto reklamačního řádu. Kupující může požadovat dodání nové věci bez vad, pouze pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat pouze výměnu součásti. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady (viz §2169 zákona č. 89/2012 Sb., nový občanský zákoník).

Článek III - Místo a způsob uplatnění práva z vady

1/ Právo z vady lze uplatnit pouze v prodejně nebo u smluvního zástupce, kde bylo zboží zakoupeno.

2/ V případě nemožnosti uplatnění práva dle čl.III, bod 1, lze právo z vady uplatnit přímo u výrobce v servisním oddělení na adrese Mělník, Českolipská 3419.

3/ Kupující uplatňuje právo z vady osobně, popřípadě zasláním poštou či jinou přepravní službou (viz čl.I, bod 2). Při uplatnění práva z vady musí uživatel nezpochybnitelně prokázat, že prodejce zboží/výrobek zakoupil.

4/ Právo z vady nelze uplatnit telefonním hovorem, e-mailem, písemně dopisem či jiným obdobným způsobem bez předložení zboží, na něž je uplatňováno právo z vady.

5/ Vedoucí prodejny (smluvní zástupce) nebo jím pověřený pracovník je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy bylo právo z vady uplatněno, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

6/ Jakmile kupující uplatní některé z práv odpovědností za vady věci, například právo na odstranění vady či slevu, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s prodávajícím jinak.

Článek IV - Lhůty pro uplatnění reklamace

1/ Právo z vady musí být uplatněno v době 24 měsíců od převzetí. Právo z vady je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, jakmile se vada objevila. Případné prodloužení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení výrobku a může být důvodem zamítnutí uplatnění práva z vady. V takovém případě výrobce nenese odpovědnost za škody způsobené dalším používáním neopraveného výrobku.

2/ Pokud je vada vyřízena opravou, nezapočítává se doba od uplatnění práva z vady, do doby, kdy občan je povinen si opravené zboží vyzvednout, do doby pro uplatnění práva z vady. Odmítne-li občan převzít opravené zboží, je nutné o tomto pořídit písemný záznam. Dojde-li k výměně vadného zboží, začne běžet doba pro uplatnění práva z vady znovu od data převzetí nové věci, taktéž po výměně vadné součástí vztahuje se nová doba pro uplatnění práva z vady na vyměněnou součást.

Článek V - Odstranitelné vady

1/ Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita výrobku.

2/ V případě výskytu odstranitelné vady má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění práva z vady.

3/ O provedení opravy rozhodne prodávající, případně po konzultaci s výrobcem a vyznačí nebo dohodne termín vyzvednutí opravy spotřebitelem, pokud se nedohodnou jinak (např. odeslání poštou).

Článek VI - Neodstranitelné vady

1/ Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné.

2/ Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby věc byla řádně užívána v souladu s návodem k použití, nezpůsobenou nedbalostí při užívání samotným spotřebitelem, má kupující právo:

- a) požadovat výměnu zboží za nové bezvadné
- b) odstoupit od kupní smlouvy.

3/ V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání věci jako věci bez vady (např. vady estetické), má kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití. Na tuto vadu již dále nelze uplatnit právo z vady, u ostatních součástí výrobku zůstává právo z vady nedotčeno.

Článek VII – Prevence

1/ Základní podmínkou pro zachování dobrého stavu věci a její funkčnosti je řádná prevence kupujícího formou vedení odpovídající údržby. Spotřebitel by měl vzít před zakoupením výrobku v úvahu účel použití zboží, materiálové provedení i způsob jeho údržby a ošetření dle návodu k použití.

Článek VIII – Závěrečná ustanovení

1/ Tento reklamační řád je platný od 1. 1. 2014 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.