

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvodní ustanovení

1.1. Prodávající odpovídá kupujícímu za vady dle tohoto reklamačního řádu a dle příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.

1.2. Prodávající je podnikající právnická osoba Vertone s.r.o., IČO: 09568719, DIČ: CZ09568719, Podhorská 240/168, Jablonec nad Nisou, 466 02. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad.

1.3. Kupující je podnikatel, nepodnikající právnická osoba nebo spotřebitel.

a) Podnikatel je právnická nebo fyzická osoba naplňující znaky uvedené v ustanoveních § 420–422 občanského zákoníku.

b) Nepodnikající právnická osoba je právnická osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy s prodávajícím jedná mimo rámec své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti (např. nadace a obecně prospěšné společnosti).

c) Spotřebitel je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy s prodávajícím jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti a mimo rámec samostatného výkonu svého povolání ve smyslu ustanovení § 419 občanského zákoníku.

2. Odpovědnost prodávajícího za vady

2.1. Na žádost kupujícího je prodávající povinen vydat kupujícímu při prodeji záruční list s vyznačením rozsahu a podmínek odpovědnosti za vady. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje místo záručního listu doklad o zakoupení věci. Právo na reklamaci zboží kupujícímu zanikne, nebylo-li uplatněno v době odpovědnosti za vady.

2.2. Pokud dodané zboží nemá sjednané nebo obvyklé vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i před smluvním parametrům, jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

2.3. Podnikatel může reklamaci u prodávajícího uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, a to zpravidla následující pracovní den po převzetí zboží. Jedná-li se o skrytou vadu, může podnikatel u prodávajícího uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co ji

mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 2 let po odevzdání zboží, případně v době delší, je-li prodávajícím uvedena.

2.4. Spotřebitelé a nepodnikající právnické osoby mohou reklamaci u prodávajícího uplatnit nejpozději do 24 měsíců od převzetí zboží, pokud není uvedeno jinak.

2.5. U věcí použitých je možné zkrátit dobu odpovědnosti za vady na 12 měsíců za předpokladu, že se prodávající takto s kupujícím dohodne (prodávající tuto skutečnost uvede v dokladu o koupi věci)

3. Odstranitelné vady

3.1. Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí funkce a kvalita výrobků a oprava může být provedena řádně ve lhůtě uvedené v tomto reklamačním řádu. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu.

3.2. Kupující může u prodávajícího uplatnit podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu. V případě, že je vadná pouze součást věci, má kupující právo na výměnu této součásti, nikoli celé věci.

3.3. Doba od uplatnění reklamace až do doby řádného vyřízení reklamace se do běhu doby odpovědnosti za vady nepočítá.

3.4. Nelze-li vadu odstranit v době uvedené v tomto reklamačním řádu a kupujícímu by tak vznikly obtíže, které po něm nelze spravedlivě požadovat, může kupující požadovat dodání nového zboží.

4. Neodstranitelné vady

4.1. Za neodstranitelné vady se považují vady, které nelze ve lhůtě uvedené v tomto reklamačním řádu odstranit.

4.2. Pokud má zboží vadu neodstranitelnou (případně má zboží 3 a více vad současně anebo se vada po opravě vyskytuje potřetí a takový stav brání užívání věci), může kupující požadovat dodání nového zboží bez vad, dodání nové součásti bez vad (týká-li se vada pouze této součásti) nebo přiměřenou slevu (zejména pokud se jedná o tzv. kosmetické vady, které nebrání účelnému užití zboží).

4.3. V případě použitého zboží nebo u zboží prodaného se slevou pro konkrétní vadu má kupující namísto výše uvedeného práva na dodání nového zboží právo na přiměřenou slevu.

5. Odstoupení od smlouvy

5.1. Není-li oprava nebo dodání nového zboží dle výše uvedeného možné, může kupující od smlouvy odstoupit

6. Vyloučení odpovědnosti prodávajícího

6.1. Prodávající neodpovídá kupujícímu za vadu, o které kupující před převzetím zboží věděl nebo ji sám způsobil.

6.2. Prodávající neodpovídá dále za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení, vady způsobené atmosférickými či chemickými vlivy nebo vady způsobené nevhodným skladováním po převzetí zboží kupujícím. Dále prodávající neodpovídá za vady způsobené neodbornou obsluhou, nesprávným používáním zboží v rozporu s jeho technickým určením a způsobem jiným než obvyklým nebo uvedeným v návodu. Prodávající neodpovídá za vady, které vznikly chybnou montáží, nešetrným zacházením, násilným zacházením a neodbornou manipulací ze strany kupujícího. Prodávající také neručí za poškození zboží samotným zákazníkem nebo vady způsobené zásahem třetích osob.

6.3. Dobu odpovědnosti za vady nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet. Za vadu nelze považovat ani změnu vlastností zboží, která vznikla v důsledku opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu.

6.4. U použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení.

6.5. Při prodeji vadného zboží za sníženou cenu (se slevou) se odpovědnost prodávajícího nevztahuje na vady, pro které byla sleva poskytnuta (zejména se jedná o tzv. kosmetické vady, které nebrání účelnému užití zboží).

7. Postup při reklamaci

7.1. Kupující je povinen uplatnit reklamaci v provozovně prodávajícího nebo dálkově prostřednictvím poskytovatele doručovacích služeb. Kupující je povinen zvolit ekonomicky nejvýhodnější variantu (Českou poštu nebo cenově srovnatelnou doručovací službu).

7.2. Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího bez zbytečného odkladu po zjištění vady. „Bez zbytečného odkladu“ znamená, že pokud to okolnosti a charakter používání reklamovaného zboží umožňují, musí kupující neprodleně po zjištění reklamované vady přestat toto zboží užívat. Jinak se vystavuje nebezpečí, že

dalším používáním zboží se jeho stav natolik změní, že nebude možné reklamaci uznat za oprávněnou.

7.3. Zboží by mělo být při dodání k reklamaci zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.

7.4. Kupující je povinen prokázat nákup zboží u prodávajícího (nejlépe dokladem o koupi).

7.5. Vadu zboží a požadavek na způsob vyřízení reklamace kupující specifikuje do reklamačního protokolu vystavovaného pracovníkem prodávajícího. V případě reklamace zboží, které je prováděno dálkově prostřednictvím dopravce, uvede

kupující v předmětné zásilce své kontaktní údaje, datum nákupu zboží, přesnou písemnou specifikaci vady (případně nákres a jedná-li se o poškození, jak k němu došlo) a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Zboží, které bude zasláno k reklamaci na náklady prodávajícího (dobírku), nebude prodávajícím přijato a nepočne běžet lhůta k vyřízení reklamace.

7.6. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní ode dne uplatnění reklamace v případě standardní dvouleté doby odpovědnosti za vady. V případě smluvní záruky za jakost nad rámec zákonné odpovědnosti za vady do 75 dní. Tato lhůta běží ode dne předání zboží prodávajícímu k posouzení reklamace (nikoliv ode dne oznámení reklamace, pokud nebylo současně předáno reklamované zboží).

7.7. Podnikatel/obchodní partner je povinen zboží zaslat do 3 pracovních dnů od převzetí reklamace od jeho zákazníka tak, aby bylo doručeno do 5 pracovních dnů na provozovnu prodávajícího, má-li podnikatel/obchodní partner zájem dostat 30denní reklamační lhůty vůči svým zákazníkům.

8. Zvláštní práva spotřebitelů

8.1. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje.

8.2. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dní v případě standardní dvouleté doby odpovědnosti za vady. V případě smluvní záruky za jakost nad rámec zákonné odpovědnosti za vady do 75 dní ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší.

Tato lhůta běží ode dne předání zboží prodávajícímu k posouzení reklamace (nikoliv ode dne oznámení reklamace, pokud nebylo současně předáno reklamované zboží). O vyřízení reklamace je prodávající povinen spotřebitele vyzoomět podle své volby písemně, e-mailem, SMS nebo telefonicky. Po marném uplynutí této lhůty má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit.

8.3. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

8.4. Odpovědnost prodávajícího za vady se vůči spotřebiteli dále řídí zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

8.5. Prodávající a spotřebitelé mají povinnost veškeré spory řešit smírně. Pro případy, kdy se smírného řešení nepodaří dosáhnout, se kterákoliv ze smluvních stran může obrátit na místně a věcně příslušný soud.

8.6. Spotřebitel má dále možnost podat návrh na mimosoudní řešení sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz. Spotřebitel má možnost u zboží zakoupeného online zahájit také mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím evropské platformy mimosoudního řešení sporů online dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/.

8.7. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor prokazatelně nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé. Náklady spojené s mimosoudním řešením sporu u České obchodní inspekce si nese spotřebitel i prodávající sám. Po dobu trvání mimosoudního řešení sporu u České obchodní inspekce neběží ani nezačnou běžet promlčecí lhůty podle občanského zákoníku.

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Ceny oprav zboží mimo odpovědnost prodávajícího za vady se řídí aktuálním ceníkem prodávajícího o pozáručních opravách.

9.2. Tento reklamační řád je účinný od 7.01.2021