

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro prodej zboží spotřebiteli

Tento reklamační řád je vystaven společností ELIÁŠ s.r.o., se sídlem Zahradní 412, 373 61 Hrdějovice, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, sp. zn. C 7615, IČO: 25170929, DIČ: CZ25170929 (dále jen „prodávající“), s provozovnou na adrese Karolíny Světlé 6, 370 04 České Budějovice.

Článek 1

Úvodní ustanovení

Práva spotřebitele (dále též jako „kupující“) z vadného plnění (dále jen „reklamace“) musí být vždy uplatněna v souladu 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 v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- kupující vadu sám způsobil, zejm. vada vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

Článek 2

Uplatnění reklamace

Kupující může uplatnit reklamaci osobně či poštou v provozovně prodávajícího na adrese Karolíny Světlé 6, 370 04 České Budějovice, příp. i sídle prodávajícího. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného vyřizováním reklamace po celou provozní dobu.

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu nebo záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Pokud kupující věrohodným způsobem neprokáže, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, reklamační řízení nebude zahájeno. Bude-li uplatňovat reklamaci za kupujícího třetí osoba, je povinna předložit vyjma výše uvedeného rovněž plnou moc od kupujícího k provedení reklamace a všem úkonům s tím spojeným.

Článek 3

Lhůta pro uplatnění práv

Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí zboží. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na jeden rok, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající na prodejním dokladu. 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.

Kupující svá 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. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

Lhůtu k 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

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Prodávající je dále povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. 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

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že věc:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
- je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

Prodávající dále odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:

- je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně

očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,

- je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
- věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

V případě, že zboží při převzetí spotřebitelem má vadu a neodpovídá výše uvedeným požadavkům, může spotřebitel požadovat odstranění vady. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro spotřebitele. Proávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

- prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 občanského zákona,
- se vada projeví opakovaně,
- je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Projevili-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Článek 6

Náklady reklamace a mimosoudní řešení sporů

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

V případě, že dojde mezi Prodávajícím a kupujícím - spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz

Článek 7

Závěrečná ustanovení

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 6. 1. 2023.