

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro prodej zboží

obchodní společnosti **Gerhard Horejsek a spol., s.r.o.**, IČ 005 26 282, se sídlem Litoměřice, Dlouhá 186/31, PSČ 412 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem v oddílu C, vložce číslo 20494 (dále též jen „*prodávající*“)

Článek 1

Úvodní ustanovení

- 1.1** Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „*reklamace*“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 1.2** Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právními předpisy České republiky, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném a účinném znění.
- 1.3** Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že s nimi byl seznámen. Prodávající na žádost kupujícího mu předá reklamační řád v textové podobě.

Článek 2

Jakost při převzetí

- 2.1** Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy že:
 - a) zboží má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
 - b) zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;
 - c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
 - d) zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.2** 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 zboží nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení

kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

- 2.3** Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, 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, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.
- 2.4** Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
- 2.5** Jestliže kupující zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo zboží již v době převzetí zboží.

Článek 3 ***Odpovědnost prodávajícího***

- 3.1** Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců, resp. 12 měsíců, od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí dle článku 2.
- 3.2** Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.
- 3.3** Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.
- 3.4** Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují zejména na tyto případy:
 - je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu nebo poškození je sjednána sleva z kupní ceny;
 - jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím;
 - vada na zboží vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy zboží (např. uplynutím životnosti);
 - vada je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením;

- vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením do provozu, je považována za vadu, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a provedeny Prodávajícím nebo jinou osobu na odpovědnost Prodávajícího;
- vada je způsobena kupujícím a vznikla užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu, užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání, používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy zboží;
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

3.5 Na dárky, které prodávající poskytuje kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona.

Článek 4 ***Uplatnění reklamace***

4.1 S ohledem na sortiment poskytovaných služeb a technické možnosti dodavatele má zákazník právo uplatnit reklamaci v níže uvedených provozovnách dodavatele:

Česká Lípa, Česká 2725, PSČ 470 01,
 Česká Lípa, Sluneční 3115, PSČ 470 01,
 Děčín, Oblouková 1416/9, PSČ 405 02,
 Litoměřice, U Terezínské křižovatky 161, PSČ 412 01
 Roudnice nad Labem, Žižkova 2492, PSČ 413 01,
 Jablonec nad Nisou, Palackého 4530/94, PSČ 466 04.

4.2 Dodavatel zabezpečí přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. K přijetí reklamace je pověřený přijímací technik provozovny.

4.3 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. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Článek 5 ***Lhůta pro uplatnění práv***

5.1 Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. U použitého zboží se lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění zkracuje na 12 měsíců od převzetí zboží. U spotřebního zboží (např. kosmetika, drogistické výrobky apod.) je kupující oprávněn uplatnit právo z vady do 24 měsíců, není-li však na zboží uvedené

datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží.

- 5.2** Pro kupujícího podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost.
- 5.3** Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě.
- 5.4** 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.
- 5.5** 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.
- 5.6** 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.
- 5.7** 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.
- 5.8** 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.
- 5.9** Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

Článek 6 **Vyřízení reklamace**

- 6.1** 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.
- 6.2** Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.
- 6.3** Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marne uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Lhůta 30 kalendářních dnů není závazná vůči kupujícímu, který není spotřebitelem, tedy vůči kupujícímu, který ve vztahu k prodávajícímu vystupuje jako podnikatel.

- 6.4** 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.
- 6.5** Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu, případně autorizovanému servisu, veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
- 6.6** Kupující je povinen předat Zboží do reklamačního řízení kompletní. V případě, že kupující nedodá zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.
- 6.7** Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 kalendářních 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 je kupující informován při převzetí potvrzení o uplatnění práva z vady zboží.

Článek 7

Náklady reklamace a řešení sporů

- 7.1** Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
- 7.2** V případě, že dodavatel reklamaci zamítne jako neoprávněnou, a zákazník s tímto závěrem nebude souhlasit a nedojde-li k dohodě mezi dodavatelem a zákazníkem, může se zákazník obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, např. na mimosoudní řešení spotřebitelských při České obchodní inspekci (tzv. ADR), případně na příslušný soud.

Gerhard Horejsek a spol. s .r.o.
René Horejsek, jednatel