

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 zákona v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele.

Článek 1

PRÁVO KUPUJÍCÍHO NA REKLAMACI VADNÉHO ZBOŽÍ

Není-li prodávaná věc při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou nebo vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, je kupující oprávněn uplatnit u prodávajícího své právo z odpovědnosti za vady zboží. **Za vadu nelze považovat změnu vlastnosti zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu.**

Jestliže kupující uplatní právo z odpovědnosti za vady zboží (dále jen reklamace), je vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník povinen o oprávnění reklamace rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena:

1. **Bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění**
2. **Případně v delší lhůtě, na které se mohou prodávající s kupujícím dohodnout.**

Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má kupující stejná práva, jako by šlo o vadu, kterou nelze odstranit podle článku 6 tohoto reklamačního řádu.

V rámci obecných pravidel hygieny prosíme zákazníky, aby zboží k reklamaci předávali vyčištěné a vysušené.

Článek 2

MÍSTO PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Kupující by měl uplatnit reklamaci nejlépe v prodejně, ve které zboží bylo zakoupeno. Kupující má však právo uplatnit reklamaci:

1. **V kterékoli prodejně patřící prodávajícímu, v níž je přijetí reklamace možné, a to s ohledem na sortiment prodávajícího zboží**
2. **V místě nebo sídle podnikání prodávajícího**

Kupující je povinen se prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn., že kromě vytknutí vad dokládá i místo, cenu a dobu zakoupení zboží, což prokáže nejlépe prodejním dokladem, záručním listem, popř. jiným věrohodným způsobem.

Článek 3

LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Prodávající odpovídá za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, i za vady, které se vyskytnou po převzetí věci kupujícím v záruční době. **Lhůta pro uplatnění práva z vadného plnění (záruční doba) je 24 měsíců ode dne převzetí zboží v prodejně.** Na žádost kupujícího je prodávající povinen vydat kupujícímu při prodeji záruční list s vyznačením rozsahu a podmínek záruky. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje místo záručního listu doklad o zakoupení věci. Právo na reklamaci zboží kupujícímu zanikne, nebylo-li uplatněno v záruční době.

Reklamaci by měl kupující uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady, aby mohla být reklamace správně posouzena a vyřízena. Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. dobou, po které při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet.

Vyřídí-li se reklamace výměnou vadného zboží za nové, neběží nová lhůta pro uplatnění reklamace opětovně od okamžiku převzetí nového zboží kupujícím.

Článek 4

ROZPOR S KUPNÍ SMLOUVOU

V případě, že zboží při jeho převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně uvedl zboží do stavu, který kupní smlouvě odpovídá, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou, není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. **To neplatí v případě, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám**

způsobil. Neodporuje-li to povaze věci, nebo se neprokáže opak, rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během prvních šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při převzetí zboží.

Článek 5

NEPODSTATNÉ PORUŠENÍ SMLOUVY - ODSTRANITELNÉ VADY

Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita výrobků a oprava může být provedena řádně ve stanovené lhůtě. Lhůta na odstranění vady nesmí přesáhnout 30 kalendářních dnů, popř. delší dobu, na které se prodávající s kupujícím dohodli. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu.

Prodávající je povinen uvést bezplatně a bez zbytečného odkladu věc do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou, **není-li to k povaze vady neúměrné,** nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o odstranitelnou vadu již použitého zboží, má kupující právo požadovat pouze bezplatné, včasné a řádné odstranění vady, zatímco prodávající má povinnost vadu bez zbytečného odkladu odstranit.

nezapočítává. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení (reklamační list) o tom, kdy reklamaci uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

Článek 6

PODSTATNÉ PORUŠENÍ SMLOUVY - NEODSTRANITELNÉ VADY

Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě beze zbytku odstranit a které brání tomu, aby výrobek mohl být řádně užíván. Jde-li o neodstranitelnou vadu, může kupující požadovat:

1. **Výměnu zboží za jiné bezvadné**
2. **Zrušení kupní smlouvy, (kupující vrátí vadně zboží a obdrží zpět kupní cenu).**

Vyskytne-li se na zboží jiná neodstranitelná vada, jež nebrání jeho užívání, a nepožaduje-li kupující výměnu věci, vzniká kupujícímu právo na přiměřenou slevu z ceny zboží nebo může od smlouvy odstoupit. Tatáž práva jako při výskytu neodstranitelných vad má kupující tehdy, projeví-li se na zboží stejná odstranitelná vada i po předchozích dvou opravách nebo vyskytují-li se na zboží současně alespoň tři odstranitelné vady.

Článek 7

ZBOŽÍ PRODÁVANÉ ZA NIŽŠÍ CENY

Výrobky, které mají vady (vadné výrobky nebo výrobky použité), jež nebrání tomu, aby mohlo být výrobku užíváno k určenému účelu, musí být prodávány jen za nižší ceny. Kupujícího je nutné upozornit, že výrobek má vadu a o jakou vadu jde, není-li to zřejmé již s povahy prodeje. Za takovéto vady nových nebo použitých výrobků, pro které je sjednaná nižší cena, prodávající neodpovídá. Vyskytne-li se u výrobku prodávaného za nižší cenu skrytá vada, která brání z funkčního hlediska užívání k danému účelu, má kupující právo výrobek reklamovat v souladu s články 3, 4, 5 a 6 tohoto reklamačního řádu. Pokud se vyskytne na výrobku prodávaném za nižší cenu jiná neodstranitelná vada, jež však nebrání v použití k danému účelu, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny výrobku.

U věcí použitých je možné zkrátit záruční dobu na 12 měsíců za předpokladu, že se prodávající s kupujícím dohodne. Prodávající je pak povinen tuto dobu uvést v dokladu o koupi věci.

Byla-li cena zboží snížena z důvodu výprodeje nebo posezónního doprodeje a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá prodávající za vady takto prodaného zboží v plném rozsahu.

Článek 8

ŘEŠENÍ SPORŮ

V případě, že dojde mezi námi a 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 15 120 00 Praha 2

email: adr@coi.cz
Web: adr.coi.cz

Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

Nepodaří-li se stranám domluvit mimosoudně, pak ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení rozhoduje soud.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem : 1.1.2018

Reklamační řád je platný pro zboží vyrobené od 1.1.2013

Vydala: PONATURE, s.r.o., U Hrubků 251/119, 709 00 Ostrava – Nová Ves
Reklamace vyřizuje: PONATURE, s.r.o., reklamační oddělení, U Hrubků 251/119, 709 00 Ostrava
e-mail: reklamace@kilpi.cz

