

Reklamační řád

Článek 1 - Právo na uplatnění reklamace

- Zboží, u kterého se vyskytne vada při převzetí kupujícím, jakož i zboží, u kterého se vyskytne vada po převzetí v záruční době (s výjimkou případů uvedených v Občanském zákoníku), je možno reklamovat. Reklamací musí kupující uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady.
- Reklamací je možno uplatnit na vady vzniklé v průběhu záruční doby prokazatelně chybou výroby, technologického postupu, popřípadě jiných skutečností stanovených zákonem.
- Reklamované zboží musí být vyčištěné, zbavené všech nečistot a v souladu s hygienickými předpisy nebo obecnými hygienickými zásadami. V opačném případě nebude zboží k reklamaci přijato.

Článek 2 - Místo a podmínky pro uplatnění reklamace

- Reklamací zboží lze uplatnit v místě sídla, nebo provozovny prodávajícího.
- Nákup zboží prokazuje kupující prodejním dokladem, dodacím nebo záručním listem.
- Vadu, která je předmětem reklamace, musí kupující jednoznačně definovat nebo popsat do reklamačního protokolu.
- Kupující je povinen dodržovat obecně známá pravidla při používání zboží a také podmínky stanovené v záručním listě, návodu na používání nebo identifikačním štítku (max. dovolené otáčky nebo obvodová rychlost V_{max}). V případě nedodržení těchto podmínek nemůže být reklamace uznána.
- Zasláné zboží je kupující povinen při převzetí řádně zkontrolovat. Zboží kupujícím od dopravce převzaté se považuje za dopravou mechanicky nepoškozené.
- Prodávající neodpovídá za vady, pro které byla při převzetí kupujícím poskytnuta sleva z ceny zboží.

Článek 3 - Odpovědnost prodávajícího

- Prodávající při prodeji zboží kupujícímu odpovídá, že:
 - zboží má odpovídající jakost, množství, míru a hmotnost, která byla deklarována prodávajícím;
 - zboží je prosto vad a odpovídá příslušným normám.
- Prodávající odpovídá za vady, které má prodané zboží při převzetí a za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době.
- Prodávající neodpovídá za vady, které vznikly po převzetí zboží v záruční době v důsledku:
 - opotřebení věci způsobeného jejím obvyklým užíváním;
 - nesprávného uskladnění (teplota, vlhkost);
 - neodborné montáže nebo jiným neodborným uvedením věci do provozu, nesjednaných v kupní smlouvě;
 - nesprávného užívání věci či neodborným zásahem či mechanickým poškozením věci;
 - zanedbané či nesprávné údržby věci
- Pracovník reklamačního a informačního úseku rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (§ 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele).

Článek 4 - Lhůty pro uplatnění reklamace

- Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci do 24 měsíců od převzetí zboží kupujícím.
- Pokud je však na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.
- Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá.
- Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Článek 5 - Odstranitelné vady

- Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součástí věci, výměnu součástí. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od kupní smlouvy odstoupit.
- V případě, že jde sice o vady odstranitelné, avšak kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat, má kupující právo na výměnu věci anebo má právo od kupní smlouvy odstoupit. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. O stejné vadě lze hovořit za situace, že vada má stejné projevy ve vlastnostech věci, není však podstatné, jakým způsobem byla vada odstraňována. O stejnou vadu se nejedná, projevil-li se na věci po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada.

Článek 6 - Neodstranitelné vady

- Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci anebo má právo od kupní smlouvy odstoupit.

- Jde-li o jiné neodstranitelné vady (které nebrání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady) a nepožaduje-li kupující výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od kupní smlouvy odstoupit.

Článek 7 - Vyřízení reklamace

- Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud není sjednána lhůta delší. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit (§ 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele).
- Není-li mezi kupujícím a prodávajícím sjednána lhůta k vyřízení reklamace, je kupující oprávněn reklamovanou věc vyzvednout vždy nejpozději 30. den ode dne uplatnění reklamace. Prodávající není povinen kupujícího informovat o tom, že reklamovaná věc je připravena k vyzvednutí.
- Kupující je povinen vyzvednout si reklamovanou věc nejpozději do jednoho měsíce od 30. dne ode dne uplatnění reklamace, popřípadě do jednoho měsíce od uplynutí lhůty, která byla mezi kupujícím a prodávajícím sjednána k vyřízení reklamace. Nevyzvedne-li si kupující reklamovanou věc ve lhůtě šesti měsíců ode dne, kdy byl povinen ji vyzvednout, má prodávající právo reklamovanou věc prodat na účet kupujícího. Právo na výtěžek z prodeje musí kupující uplatnit u prodávajícího.