

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tento reklamační řád (dále jako „**reklamační řád**“) společnosti **VELTA Free Shop s.r.o.**, se sídlem Revoluční 762/13, 110 00 Praha 1, IČ: 02160803, DIČ: CZ02160803 (dále též jen „**prodávající**“) upravuje v souladu se zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, rozsah, podmínky a způsob uplatnění odpovědnosti za vady výrobků při prodeji zboží v obchodě, a to včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

II. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO

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

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

2.2 Prodávající odpovídá kupujícímu (vyjma případů, kdy prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil), že vedle ujednaných vlastností je věc:

- a) 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,
- b) 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,

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

2.3 Pokud se projeví 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.

III. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

3.1 Kupující může vytknout vadu, která se na věci/zboží projeví v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží (Pokud kupující vytkl vadu oprávněně, doba dle tohoto článku, po kterou kupující nemůže věc užívat, neběží).

3.2 Ustanovení čl. 3.1 se nepoužije:

- a) na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
- b) na opotřebení u použité věci, odpovídající míře jejího předchozího používání.
- c) dále na vady, které kupující způsobil v důsledku nesprávného používání věci, nesprávnou montáží věci, používáním věci k jiným než určeným účelům, používáním věci v rozporu s návodem k užívání, skladováním věci v nevhodných podmínkách.

3.3 Má-li věc (zboží) vadu, může kupující požadovat její odstranění. 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 kupujícího. Prodávající 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.

3.5 Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud (i) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil dle čl. 3.7 tohoto reklamačního řádu, (ii) se vada projeví opakovaně, (iii) je vada podstatným porušením smlouvy, (iv) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

3.6 Dojde-li k odstoupení kupujícího od smlouvy dle čl. 3.5 reklamačního řádu, je prodávající povinen vrátit kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo, co mu kupující prokáže, že věc odeslal.

3.7 Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Nepřevezme-li kupující věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti věc po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění.

3.8 Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu (byl prodávajícím předem upozorněn, viz čl. 2.2 věta v závorce), anebo pokud kupující vadu sám způsobil. Za případy, kdy kupující vadu sám způsobil, se považují mimo jiné případy, kdy je vada způsobena v důsledku:

- a) použití zboží v rozporu s návodem k použití,
- b) nesprávné montáže či demontáže zboží,
- c) neautorizované opravy či změny prováděné na zboží,
- d) úderu, pádu nebo jiného mechanického poškození zboží (např. poškrábání povrchu zboží).

3.9 Pokud kupující vytkne vadu po uplynutí tří leté objektivní promlčecí lhůty, nenáleží mu právo z vadného plnění. Kupujícímu též nenáleží právo z vadného plnění, je-li reklamáce neoprávněná.

IV. ZÁRUKA ZA JAKOST

4.1 Zárukou za jakost prodávající prohlašuje nad rámec zákona, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti, pokud kupujícímu záruku za jakost poskytl. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti zboží na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást zboží.

4.2 Bez ohledu na to, zda je záruka za jakost poskytnuta, či nikoliv, nejsou dotčena práva kupujícího z odpovědnosti prodávajícího za vadné plnění. Kupující bere na vědomí, že prodávající prodává také zboží vyrobené nebo dodané prodávajícímu třetími osobami. K tomuto zboží mohou být přiloženy záruční listy nebo jiné dokumenty obsahující záruční podmínky vyhotovené třetími osobami, přičemž prodávající v podstatě nemá možnost tyto záruční podmínky ovlivnit. Záruční podmínky, bez ohledu na to, kde jsou uvedené, se však vztahují vždy jen k záruce za jakost, nikoliv k odpovědnosti prodávajícího za vadné plnění, plynoucí ze smlouvy a právních předpisů, a tedy tuto odpovědnost nijak neomezují.

4.3 Určují-li smlouva a prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší. Ujednají-li však strany jinou záruční dobu, než jaká je vyznačena na obalu jako doba použitelnosti, má přednost ujednání stran.

4.4 Záruční doba běží od odevzdání zboží kupujícímu. V případě, že bylo zboží dle smlouvy odesláno, běží záruční doba od dojití zboží do místa určení.

4.5 Kupující nemá právo ze záruky, způsobil-li vadu po přechodu nebezpečí škody na zboží na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.

4.6 Jako doklad o poskytnutí záruky za jakost vystaví prodávající ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení, který obsahuje zákonné údaje, které jsou zapotřebí k uplatnění záruky za jakost (zejm. označení zboží, délka záruky, cena, množství, údaje o prodávajícím). Na výslovnou žádost kupujícího vystaví prodávající záruční list v textové podobě, ve kterém jsou srozumitelně vysvětleny a uvedeny nároky kupujícího ze záruky za jakost,

označení věci, sídlo prodávajícího (či příslušné provozovny), postup k uplatnění práv ze záruky a podmínky záruky a uvedení, že v případě nesouladu zboží se smlouvou má kupující zákonný nárok na nápravu ze strany prodávajícího, přičemž náprava je pro kupujícího bezplatná a není nikterak dotčena poskytnutím záruky za jakost. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

4.7 Kupující má v rámci záruky za jakost právo na odstranění záruční vady, a to opravou zboží nebo dodáním nového zboží. O způsobu odstranění vady rozhoduje prodávající. Ustanovení kapitoly III. reklamačního řádu se v případě záruky za jakost nepoužijí.

V. UPLATNĚNÍ PRÁV A MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

5.1 Práva z vady i práva ze záruky za jakost se uplatňují u prodávajícího, u kterého bylo zboží koupeno.

5.2 Kupující je povinen vadný výrobek předložit prodávajícímu. Kupující prokazuje koupi výrobku u prodávajícího dokladem o jeho zakoupení (např. pokladní účtenkou či její kopii).

5.3 Prodávající je povinen přijmout reklamaci, resp. kupující může uplatnit reklamaci vůči prodávajícímu v kterékoli jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání prodávajícího, a to osobně nebo poštou. V případě zaslání reklamovaného zboží prostřednictvím přepravce je kupující povinen zboží zabezpečit tak, aby nedošlo k jeho poškození. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamace.

5.4 Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání,

případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Prodávající si ponechá kopii příslušného potvrzení.

5.5 Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Doba trvání vyřízení reklamace se počítá ode dne následujícího po dni uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, resp. okamžiku, kdy byl kupující povinen věc převzít. Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

VI. PŮSOBNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

6.1 V případech, kdy prodávající prodává zboží osobě, která je podnikatelem, a při uzavření kupní smlouvy je z okolností zřejmé, že se koupě týká také podnikatelské činnosti takové osoby (podnikatele), se namísto ustanovení tohoto reklamačního řádu uplatní příslušná právní úprava, tento reklamační řád se tedy na takové případy nevztahuje.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1 Dojde-li ke změně právních předpisů, ze kterých tento reklamační řád vychází tak, že jeho ustanovení se dostanou do rozporu s platným a účinným právním předpisem, má před zněním reklamačního řádu bez dalšího přednost takový právní předpis

7.2 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 20.9.2024.

VELTA Free Shop s.r.o.