

REKLAMAČNÍ ŘÁD

vydaný společností Resat CZ s.r.o.

Slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací – uplatnění práva kupujícího z vadného plnění spotřebního zboží ve smyslu nového Občanského zákoníku – Zákon č. 89/2012 Sb. v plném znění a je v souladu se Zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v plném znění.

Článek 1

PRÁVO KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZBOŽÍ

1. Kupující má právo uplatnit “práva z vadného plnění” – dále jen reklamace u prodávajícího v kterékoliv jeho provozovně, případně v místě jeho podnikání. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace.
2. Proávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřeně potřebná k odbornému posouzení vady.
3. 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. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
4. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum zakoupení zboží, a to buď předložením prodejního dokladu, záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
5. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, opotřebení patníků, podešví, mechanické poškození apod. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.
6. Vedoucí nebo jím pověřený pracovník přijme reklamaci, jen jestli je zboží řádně vyčištěné, vysušené a posouzení reklamace nebrání obecné zásady hygieny v souladu se Zákonem č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví.

Článek 2

LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Kupující **může svá práva z vadného plnění uplatnit** ve lhůtě **dvaceti čtyř měsíců** od převzetí zboží.
2. Při uplatnění reklamace je prodávající povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy kupující práva uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje – Reklamační list.
3. Dále prodávající uvede potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení případné opravy a době jejího trvání nebo písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
4. Proávající je povinen prokazatelným způsobem informovat kupujícího o vyřízení reklamace.

5. Kupující je povinen svá práva z vadného plnění uplatnit bez zbytečného odkladu ihned poté, co mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči o zboží, vadu zjistit.
6. Záruční lhůta se prodlužuje o dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže řádně užívat.
7. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.
8. Lhůta skončí uplynutím 24 měsíců od převzetí zboží při jeho zakoupení, pokud nebyla prodloužena o dobu vyřízení případné předchozí reklamace.
9. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, t. j. dobu, po kterou při správném užívání v souladu s danou účelovostí a řádném ošetřování má zboží vydržet.

Článek 3

JAKOST ZBOŽÍ PŘI PŘEVZETÍ – ROZPOR S KUPNÍ SMLOUVOU

1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že věc při převzetí nemá vady a má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a dále, že se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
2. V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, může kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti. Není-li to možné, může kupující od smlouvy odstoupit.
3. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
4. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu.
5. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nesjedná nápravu v přiměřené době.

Článek 4

VADY ZBOŽÍ

a) VADY ODSTRANITELNÉ:

1. Nemá-li věc vlastnosti stanovené v článku 3 tohoto reklamačního řádu a nedojde-li k výměně věci proto, že by to bylo vzhledem k povaze vady neúměrné, má kupující právo na bezplatné odstranění vady, a to bez zbytečného odkladu ve stanovené lhůtě.
 2. Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy při jejich odstranění a uvedení věci do původního stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, neutrpí vzhled, funkce a kvalita věci a oprava může být provedena řádně a ve stanované lhůtě.
 3. **Za vady nelze považovat změnu věci vzniklou opotřebením způsobeným jejím obvyklým používáním v souladu s její účelovostí.**
 4. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu nebo jím pověřenému pracovníkovi, který za vyřízení reklamace odpovídá.
-

b) *VADY NEODSTRANITELNÉ:*

5. Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě beze zbytku odstranit a které brání tomu, aby věc mohla být dále užívána jako věc bez vady.
6. Vyskytne-li se na zboží jiná neodstranitelná vada, jež nebrání jeho užívání a nepožaduje-li kupující výměnu věci, může požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo má právo od smlouvy odstoupit.
7. Právo na dodání nové věci nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady ani po předchozích dvou opravách nebo pro větší počet vad.

Článek 5

ZBOŽÍ PRODÁVANÉ ZA NIŽŠÍ CENY

1. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu anebo pokud kupující sám vadu způsobil.
2. Prodávající musí kupujícího upozornit, že věc má vadu a o jakou vadu jde, není-li to zřejmé již z povahy prodeje. Za takové vady nových výrobků, pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá.
3. Vyskytne-li se u výrobku prodávaného za nižší cenu skrytá vada, která brání užívání věci k danému účelu, má kupující právo z vadného plnění v souladu s články č. 1 a 2 tohoto reklamačního řádu.
4. Pokud se vyskytne na výrobku prodávaném za nižší cenu jiná neodstranitelná vada, jež však nebrání v používání k danému účelu, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny výroku.
5. Byla-li cena snížena z důvodů výprodeje nebo posezónního doprodeje a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, má prodávající odpovědnost plnění práva z vadného plnění v plném rozsahu dle tohoto reklamačního řádu.

Článek 6

ŘEŠENÍ SPORŮ A NÁKLADY NA REKLAMACE

1. V případě, že kupující nesouhlasí se zamítnutím reklamace, může se obrátit na znalce z příslušného oboru a vyžádat si nezávislé odborné posouzení důvodnosti reklamace a zpracování znaleckého posudku.

V Olomouci dne 9.1.2023