

# Reklamační řád

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“) a obsahuje informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění v souvislosti s kupními smlouvami uzavřenými mezi kupujícím a prodávajícím, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.
- 1.2 Práva kupujícího z odpovědnosti za vady zboží musí být uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem, který je neoddělitelnou součástí kupní smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s obchodními podmínkami a s tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

## 2. ZÁRUČNÍ DOBA

- 2.1 Prodávající odpovídá za vady, které se vyskytnou na zboží v době 24 měsíců od jejího převzetí kupujícím, pokud není zvláštním právním předpisem stanovena záruční doba delší. Lhůtu k uplatnění práv z vad (24 měsíců) nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu používání. Byla-li na zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, prodávající odpovídá za to, že zboží bude po tuto dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Po stejnou dobu náleží kupujícímu právo uplatnit své právo z vad.
- 2.2 Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud se neprokáže opak.
- 2.3 U použitého zboží může být odpovědnost za vady zkrácena až na 12 měsíců od převzetí. Prodávající je však povinen tuto skutečnost s kupujícím dohodnout a uvést na dokladu o prodeji zboží.
- 2.4 V případě, že bude zboží vyměněno či opraveno, na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní díly neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou kupující nemohli kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

2.5 Po uplynutí záruční doby práva kupujícího z odpovědnosti za vady zanikají.

### 3. ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 3.1 Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu za to, že v době, kdy kupující zboží převzal
- 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;
  - se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
  - odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
  - je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
  - vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 3.2 Dále se odpovědnost prodávajícího v rozsahu uvedeném výše nevztahuje v následujících případech:
- na zboží prodávané za nižší cenu, a to na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
  - má-li uváděná vada charakter opotřebení, které je způsobené obvyklým používáním zboží,
  - vyplývá-li to z povahy zboží (např. uplynutím životnosti).
- 3.3 Kupující při převzetí zboží od prodávajícího má povinnost pečlivě zkontrolovat přebírané zboží, nepoškozenost obalů a indikátor náklonu na transportním obalu. Také zkontroluje kompletnost zboží a jeho veškeré příslušenství. Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě. Při převzetí zboží od přepravce je nutno vyznačit vše v předávacím protokolu přepravce a informovat bez zbytečného odkladu prodávajícího. Zjistí-li kupující na zboží či zásilce nesrovnalosti, není povinen takovéto zboží či zásilku převzít.
- 3.4 Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil, zejména těmito způsoby:
- Vypršela-li u reklamovaného zboží záruční doba přede dnem uplatnění reklamace.
  - Porušením materiálu a konstrukce na zboží (výrobku) po převzetí kupujícím.

- Svévolným zásahem a úpravami na dodaném zboží po jeho dodání.
- Nevhodným používáním a skladováním zboží.
- Nedodržením pokynů stanovených výrobcem či prodávajícím.
- Neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží.
- Zboží bylo poškozeno živly.

3.5 Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v čl. 3.1, může kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující výhradně právo na bezplatné odstranění vady.

3.6 Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. 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 kupujícímu působilo značné obtíže.

#### **4. UPLATNĚNÍ PRÁV Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY**

4.1 Práva z odpovědnosti za vady je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace. Proávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.

4.2 Při uplatnění práv z odpovědnosti za vady předloží kupující doklad o nákupu zboží. Za účelem prokázání vady věci je kupující povinen při uplatnění práv z odpovědnosti za vady předložit vadný výrobek úplný, neporušený a vyčištěný, zbavený všech nečistot. Proávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady

4.3 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. Proávající vydá kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a o době jejího trvání, případně písemné odůvodnění o zamítnutí reklamace.

## 5. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 5.1 Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího, zejména prostřednictvím reklamačního listu dostupného na webových stránkách prodávajícího, jenž je možno doručit e–mailem na [info@dcsp.cz](mailto:info@dcsp.cz) nebo osobně/písemně na adresu provozovny Jana Čapka 1291, Frýdek-Místek, 73801
- 5.2 Kupující je povinen při vyplňování reklamačního listu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem. V reklamačním listu jsou informace, kdy byla reklamační uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamační je kupujícím požadován.
- 5.3 Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne řádného uplatnění reklamační, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
- 5.4 Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamační.
- 5.5 V případě zahájení reklamačního řízení kupující na své náklady zašle řádně zabalené zboží prodávajícímu, případně ho může doručit osobně na provozovnu prodávajícího, není-li ujednáno jinak. Zboží by mělo být zasláno ve vyhovujícím přepravním obalu, protože prodávající neručí za případné mechanické poškození zboží před jeho přijetím
- 5.6 Pokud kupující zvolí právo, které mu nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny zboží, která není možná), prodávající bude kupujícího neprodleně kontaktovat. V takovém případě může kupující zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 5.7 Po vyřízení reklamační prodávající vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamační.
- 5.8 V případě, že bude reklamační uznána za oprávněnou, náklady na dopravu kupujícímu hradí prodávající, v opačném případě hradí dopravu kupující. Kupující o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

## 6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1 V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi prodávajícím a kupujícím, jakožto spotřebitelem, tj. sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, je kupující v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je v daném případě: Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 Česká republika. Bližší postup kupujícího v souvislosti s podáním takového návrhu je dostupný na webových stránkách: [www.coi.cz](http://www.coi.cz) . Z této možnosti jsou vyjmuty spory ze smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb.

Dne 9.5.2022