

REKLAMAČNÍ ŘÁD

vydaný firmou: **svorto.cz s.r.o** (dále „prodávající“)

Slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací vad spotřebního zboží. Byl vypracován ve smyslu zákona č. 40/1964 Sb., Občanského zákona v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele v platném znění.

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, může kupující uplatnit u prodávajícího své právo z odpovědnosti za vady zboží. **Za vadu nelze považovat změnu vlastností 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 oprávněnosti 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 30 kalendářních 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 dle článku 6 tohoto reklamačního řádu.

Vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník přijme reklamaci, jestliže je zboží řádně vyčištěné, vysušené a posouzení reklamace nebrání obecné zásady hygieny.

článek 2

MÍSTO PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Kupující by měl uplatnit reklamaci nejlépe v prodejně, ve které bylo zboží zakoupeno.

Kupující má však právo uplatnit reklamaci:

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

článek 3

LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

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 reklamace (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.

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

Vyřídí-li se reklamační výměnou vadného zboží za nové, běží 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 dle 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 pokud 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

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 pro 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 věci, **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.

Doba od uplatnění reklamace až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen zboží převzít, se do záruční doby nepočítá. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení (reklamační lístek) o tom, kdy reklamaci uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

článek 6 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 vadné 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 i tehdy, projeví-li se na zboží stejná odstranitelná vada i po předchozích dvou opravách nebo vyskytnou-li se na zboží současně alespoň tři odstranitelné vady.

článek 7 ZBOŽÍ PRODÁVANÉ ZA NIŽŠÍ CENY

Výrobky, které mají vady (vadné nové 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 z povahy prodeje. Za takovéto vady nových nebo použitých výrobků, pro které byla sjednána 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 takto s kupujícím dohodne. Proávající 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

Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení rozhoduje soud.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem:..... Evidenční číslo:.....

V....., dne..... Podpis zástupce firmy:.....

