## REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro kupní smlouvy uzavřené mezi prodávajícím, společností **ZIOS PROFI, spol. s r. o.**, IČO: 49790285, se sídlem Stříbro, Na Vinici 1144, PSČ 34901, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 4752, na jedné straně (dále jen „**prodávající**“), a spotřebiteli na straně druhé (dále jen „**kupující**“) v provozovnách či sídle prodávajícího.

1. **Úvodní ustanovení**

Práva kupujícího z vadného plnění musí být vždy uplatněna (uplatnění práv z vadného plnění dále jen jako „**reklamace**“) v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamační řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě.

1. **Výluky z odpovědnosti prodávajícího za vadné plnění**

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

* u věci prodávané za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
* za opotřebení věci způsobené obvyklým užíváním,
* u použité věci za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím,
* za vady věci, které vyplývají z její povahy (zuživatelná věc nebo podléhající rychlé zkáze),
* pokud kupující před převzetím věci věděl, že má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil, např. nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
* vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

1. **Uplatnění reklamace**

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího osobně či prostřednictvím přepravce, a to v kterékoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.

Odesláním zboží na adresu servisního střediska prodávajícího urychlí kupující vyřízení reklamace. Adresa servisního střediska je Na Vinici 1144, Stříbro 34901.

Reklamaci spočívající v opravě věci lze rovněž uplatnit u osoby, která určené k opravě v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

1. **Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění**

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí. U použitého zboží se lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění zkracuje na 12 měsíců.

Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující jej nemůže užívat.

Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

1. **Vyřízení reklamace**

Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.

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. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

Datum a způsob vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně odůvodnění zamítnutí reklamace, je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit.

Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

1. **Jakost při převzetí a práva z vadného plnění**

Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku*,* tedy:

* zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, 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,
* zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
* zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a
* zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, 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 právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc 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, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. 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 spotřebiteli působilo značné obtíže.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

1. **Náklady reklamace**

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

1. **Smluvní záruka za jakost**

Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, zejména pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného.

1. **Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy**

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží, u kterých se neuplatní odpovědnost za vady při převzetí, tj. pouze v případě smluvní záruky za jakost. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel, pokud by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy.

Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

Bez ohledu na oprávněnost uplatnění nároku ze záruky za jakost kupující nemá nikdy nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

1. **Mimosoudní řešení sporů**

V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

**Česká obchodní inspekce**

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: [adr@coi.cz](http://www.coi.cz/cz/pro-podnikatele/informace-pro-prodejce/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/)

Web: [adr.coi.cz](https://adr.coi.cz/)

Mimosoudní vyřizování stížností zajišťuje prodávající na adrese svého sídla osobně či prostřednictvím poštovních zásilek. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na adresu uvedenou kupujícím.