



JINDŘICH  HRADECKÉ ZER 

## Reklamační řád pro prodej zboží

Toto je reklamační řád obchodu Jinřichohradecké Zero, provozovaném Mgr. Hanou Dubovskou, Bednářeček 8, 378 42 Nová Včelnice, IČ 48790648, provozovna Husova 2216, Jindřichův Hradec III, který upravuje práva kupujícího z vadného plnění při prodeji zboží. Tento reklamační řád se nevztahuje na prodej zboží podnikatelům, pokud je při uzavření smlouvy z okolností zřejmé, že se koupě týká podnikatelské činnosti kupujícího.

### 1.

#### Úvodní ustanovení

##### 1.1

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „reklamace“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.

##### 1.2

Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí příslušnými právními předpisy.

##### 1.3

Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem.

##### 1.4

Tento reklamační řád je účinný od 1. ledna 2019.

### 2.

#### Jakost při převzetí

##### 2.1

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

- 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 prodávajícím 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.

##### 2.2

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

##### 2.3

Nemá-li zboží vlastnosti uvedené v § 2161 občanského zákoníku, má kupující právo požadovat 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 a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však



vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

#### 2.4

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 kupujícímu působilo značné obtíže.

### 3.

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

#### 3.1

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 2 tohoto reklamačního řádu.

#### 3.2

Vadné plnění je považováno za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadné plnění při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadné plnění, které není podstatným porušením smlouvy.

#### 3.3

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na:

- dodání nového zboží bez vady nebo dodání chybějícího zboží,

- opravu zboží,

- přiměřenou slevu z kupní ceny,

- nebo odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši).

#### 3.4

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na:

- odstranění vady, nebo

- přiměřenou slevu z kupní ceny.

Neodstraní-li prodávající vady zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši).

#### 3.5

Právo na dodání nového bezvadného zboží, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

### 4.

#### **Uplatnění reklamace**

#### 4.1

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v jeho provozovně nebo prostřednictvím kontaktního emailu (kontakty uvedené na [www.jhzero.cz](http://www.jhzero.cz)). Proávající zajistí přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace v provozovně po celou provozní dobu.

#### 4.2

Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.



#### 4.3

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě zboží od prodávajícího, a to buď předložením účtenky, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, záručního listu, popř. jiným vhodným způsobem.

#### 4.4

Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla uplatněna již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

#### 4.5

Pokud by uplatnění reklamace mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem, může prodávající po dohodě s kupujícím posoudit vadu buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

#### 4.6

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu byla sjednána nižší cena,
- na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
- jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
- vyplývá-li to z povahy zboží.

#### 4.7

Prodávající neodpovídá za vady způsobené na zboží kupujícím (např. nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením) ani za vady způsobené po přechodu nebezpečí škody na

zboží na kupujícího vnější událostí, které nezpůsobil prodávající. Odpovědnost za vady se nevztahuje na běžné opotřebení zboží ani na poškození zboží (např. zářezy nebo poškrábání způsobené nárazem nebo při nehodě). Prodávající neodpovídá za vady zboží způsobené povětrnostními podmínkami, pokud zboží není určeno k umístění venku mimo interiér, ani za vady způsobené umístěním zboží ve vlhkém prostředí.

#### 4.8

Na žádost kupujícího mu prodávající v písemné formě potvrdí, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají povinnosti prodávajícího v případě vadného plnění a je-li to potřebné, vysvětlí obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti v případě vadného plnění. Nebrání-li tomu povaha věci, lze toto potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

## 5.

### **Doba pro uplatnění reklamace**

#### 5.1

Prodávající odpovídá za vady, které se vyskytnou u zboží v době 24 měsíců od jeho převzetí kupujícím. V této době je kupující povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího. U použitého zboží je tato doba 12 měsíců. Takové zkrácení doby vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na účtence.

Pokud je však na prodávané věci, jejím obalu nebo dle poskytnuté informace daná lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.

#### 5.2

U užitelných věcí je vyznačena doba nejkratší trvanlivosti, popřípadě, u věcí podléhajících rychlé zkáze, doba, po kterou lze zboží použít.



### 5.3

Po uplynutí doby pro uplatnění reklamace nelze reklamaci uplatnit, pokud se prodávající a kupující nedohodnou jinak. Tím nejsou dotčena práva ze záruky za jakost, pokud ji výrobce či prodávající poskytnou.

### 5.4

Kupující reklamaci uplatní bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost zboží prohlédnout a zjistit, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu reklamaci oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže reklamované zboží užívat.

### 5.5

Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová doba pro uplatnění práv z vadného plnění. Prodávající odpovídá pouze za ty vady, které se na vyměněném zboží vyskytnou 24 měsíců od převzetí původního zboží kupujícím.

### 5.6

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

## 6.

### **Vyřízení reklamace**

#### 6.1

Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady přiměřená podle druhu zboží.

#### 6.2

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

#### 6.3

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

#### 6.4

Dobu a způsob vyřízení reklamace je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

#### 6.5

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.

## 7.

### **Náklady reklamace a řešení sporů**

#### 7.1

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



### 7.2

V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

### 7.3

Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obracet na existující subjekty mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, zejména na Českou obchodní inspekci [www.coi.cz](http://www.coi.cz), nebo Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. [www.konzument.cz](http://www.konzument.cz), případně na příslušný soud.

V Bednářečku 10.12.2018

Mgr. Hana Dubovská