

# Reklamační řád

## 1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ A VYMEZENÍ POJMŮ

**1.1.** Tento reklamační řád byl zpracován **v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb.** Občanský zákoník a **zákonem č. 634/1992 Sb.** o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „zboží“), u něhož jsou **v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady** (dále jen „reklamace“).

**1.2. Prodávajícím** je společnost **OFTIS-OPTA s.r.o.** se **sídlem Dr.Milady Horákové 49/137, 460 06, Liberec VI, IČ: 64650502** zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Ústí nad Labem oddíl C, vložka 10152. Je společnost, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

**1.3.** Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen “reklamace“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky.

**1.4. Zákazníkem** je buď kupující spotřebitel anebo kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

**1.5. Spotřebitelská smlouva** je **kupní smlouva** a smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel. **Zákonná záruční doba je dvacetčtyři (24) měsíců.**

**1.6.** Při uzavření kupní smlouvy v rámci své vlastní obchodní, výrobní nebo obdobné činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, nebo **jménem podnikatele činí záruční doba dvanáct (12) měsíců.**

**1.7.** Pokud je poskytována **delší než zákonná záruka**, prodávající **určí podmínky** a rozsah prodloužení záruky **v záručním listě nebo na dokladu o zaplacení (faktuře).**

**1.8. Na žádost** spotřebitele je prodávající **povinen poskytnout záruku písemnou formou** (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, **postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení** věci obsahující údaje (fakturu), které musí obsahovat údaje jako záruční list.

**1.9.** Záruční list musí obsahovat obchodní firmu prodávajícího, IČ a sídlo firmy.

**1.10. Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:**

- a. je-li **vada na věci v době převzetí** a pro takovou vadu je **sjednána sleva** z kupní ceny,
- b. jde-li o **zboží použité** a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, **které mělo zboží při převzetí** kupujícím,
- c. vada vznikla na věci **opotřebením způsobeným obvyklým užíváním**, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),

- d. **je-li způsobena kupujícím** a vznikla nesprávným užíváním, neodbornou montáží nebo neodborným uvedením zboží do provozu, neodborným zacházením tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- e. vada **vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího**.

## 2. JAKOST PŘI PŘEVZETÍ

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

- a. **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,
- b. **zboží se hodí k účelu**, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c. zboží je věc **v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti** a
- d. zboží **vyhovuje požadavkům právních předpisů**.

**2.2.** 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 součástí věci**, může kupující požadovat **jen výměnu součástí**; 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**.

**2.3.** Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součástí 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 zjednaní nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

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

## 3. ODPOVĚDNOST PRODÁVJÍCÍHO ZA VADU

**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 u spotřebitelské smlouvy a v době 12 měsíců u smlouvy mezi podnikateli**, a to pro vady, u kterých se **neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí**.

**3.2.** Vada je považována za **podstatné porušení smlouvy** v případě, kdy by **kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal**, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

**3.3.** Je-li vada **podstatným porušením smlouvy**, má kupující **dle své volby právo** na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši).

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

**3.5. Právo na** dodání nové bezvadné věci, výměnu součástí, 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 A BĚH LHŮT**

**4.1.** Záruční doba začíná běžet převzetím zboží zákazníkem. Spotřebitel může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě **24 měsíců od převzetí** zboží, avšak kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, může svá práva uplatnit v záruční době **12 měsíců**.

**4.2.** Záruční doba se **prodlužuje** o dobu, po kterou bylo zboží **v záruční opravě**. 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.

**4.3.** V případě, že kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad zboží opravou a **v záručním listu je pro účely záručních oprav zboží určený podnikatel odlišný** od prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, **uplatní kupující právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu**. Tyto informace lze případně nalézt **v dokladu, který nahrazuje záruční list**.

**4.4.** 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.

**4.5.** Za situace, kdy je potřeba zboží zaslat prodávajícímu nebo servisnímu středisku, si **kupující ve vlastním zájmu** vede tak, aby bylo zboží **zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu** vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží a to včetně **veškerého příslušenství** a označí zásilku příslušnými symboly. Zásilka dále musí obsahovat **řádně vyplněný reklamační protokol a originál záručního listu, byl-li součástí zásilky**. Pokud záruční list součástí zásilky nebyl, **postačí přiložit kopii dokladu o zaplacení ( faktury)**.

**4.6.** Za **okamžik uplatnění reklamace** se považuje okamžik, kdy **prodávající obdržel** od kupujícího **reklamované zboží**.

**4.7.** Běh lhůty pro vyřízení reklamací je **pozastaven** v případě, že **prodávající neobdržel veškeré podklady** potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si

vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

**4.8.** 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 je nemůže užívat.**

**4.9.** Kupující bere na vědomí, že **v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta** pro uplatnění práv z vadného plnění. **Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží (12 měsíců u kupní smlouvy mezi podnikateli).**

**4.10** 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.

**4.11.** **Na dárky, které jsou poskytovány zdarma, nelze uplatňovat žádná práva spotřebitele.** Takové zboží splňuje podmínky **Darovací smlouvy** a veškeré normy podle platné legislativy ČR.

## **5. VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

**5.1.** Prodávající je povinen o průběhu reklamace kupujícího **informovat do tří (3) pracovních dnů od převzetí** reklamovaného zboží, ve složitějších případech do sedmi (7) pracovních dnů.

**5.2.** Reklamační 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.

**5.3.** 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.

**5.4.** Prodávající, nebo servisní středisko po řádném vyřízení reklamace vyzve kupujícího k převzetí opraveného zboží.

**5.5.** V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena kupujícímu převodem na bankovní účet nebo předána v hotovosti.

## **6. NÁKLADY REKLAMACE A ŘEŠENÍ SPORŮ**

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

**6.2.** 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.

**6.3.** **Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím**, může se kupující obracet na existující systémy **mimosoudních řešení** spotřebitelských sporů, **případně na příslušný soud**.

**6.4.** **K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů** z kupní smlouvy je příslušná **Česká obchodní inspekce**, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 00020869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.

## **7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

**7.1.** **Kontakt určený pro reklamaci zboží je korespondenční adresa OFTIS-OPTA s.r.o. Dr.Milady Horákové 49/137 460 06 Liberec VI** prodávajícího, popř. email : [servis@oftis-opta.cz](mailto:servis@oftis-opta.cz) nebo [petr.hubacek@oftis-opta.cz](mailto:petr.hubacek@oftis-opta.cz)

**7.2.** Tento revidovaný reklamační řád je **nedílnou součástí obchodních podmínek** a nabývá účinnosti dne **21.2.2020**.

**7.3.** Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.