

Reklamační řád

Reklamační řád upřesňuje postup zákazníka a prodejce v případě, že přes veškeré úsilí společnosti o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodáváného zboží.

Prevence

- Při výběru zboží je nutné, aby zvolený druh a velikost výrobku přesně odpovídal potřebám zákazníka. Zákazník před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování zboží. Pouze zboží dobře zvolené z hlediska funkčního, sortimentního a velikostního je předpokladem naplnění užitné hodnoty a účelu užití zboží.
- Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako např.: nadměrnou intenzitu užívání výrobku, užívání výrobku k nevhodnému účelu.
- Další nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu zboží a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je třeba si uvědomit, že nesprávná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje jeho plnou funkčnost a životnost.

Základní podmínky reklamace

- Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
- Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodné konstrukčního řešení.
- Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.
- Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamováno zboží kompletní a reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Vedoucí prodejny je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny (Vyhláška 91/1984 Sb., o opatřeních proti přenosným nemocem).
- Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění. Vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník může v odůvodněných případech se zákazníkem dohodnout lhůtu delší.

Místo a způsob uplatnění reklamace

- Reklamaci uplatňuje zákazník v prodejně, v níž bylo zboží zakoupeno (§ 825 OZ). Zákazník uplatňuje reklamaci osobně, popřípadě poštou na adresu sídla společnosti, Vrbovecká 6, 63500 Brno. Nákup reklamovaného zboží prokazuje zákazník nejlépe nákupním dokladem, který obdrží zároveň se zbožím. Bez předložení nákupního dokladu nebude zahájeno reklamační řízení.
- Jakmile zákazník uplatní některé z práv odpovědnosti za vady zboží, například právo na odstranění vady či slevu, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s vedoucím prodejny nebo jím pověřeným pracovníkem jinak.

Lhůty pro uplatnění reklamace

- Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční době. **Reklamaci 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. Záruční doba je 24 měsíců a začíná běžet ode dne převzetí zboží.
- Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy zákazník po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Pokud je výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží. Při výměně vadné součásti vztahuje se nová záruční doba na vyměněnou součást.
- Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

Odstranitelné vady

- Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita zboží.
- V případě výskytu odstranitelné vady má zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Tyto závady budou odstraněny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace.
- O provedení opravy rozhodne vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník a vyznačí nebo dohodne termín vyzvednutí opravy zákazníkem, pokud se nedohodnou jinak (odeslání poštou).
- V případě vady odstranitelné má zákazník právo na výměnu zboží (lze vyměnit za jakékoliv zboží) nebo na odstoupení od smlouvy pokud:
 - reklamace nebyla vyřízena do 30ti dnů ode dne jejího uplatnění a nedošlo k jiné dohodě
 - zákazník nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad zboží řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne.

Neodstranitelné vady

- Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.
- Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady má zákazník právo:
 - požadovat výměnu zboží za nové bezvadné (lze vyměnit za jakékoliv zboží)
 - nebo odstoupit od kupní smlouvy
- V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání zboží jako zboží bez vady (např. vady estetické) a zákazník nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č.40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.

Marcela Wenischová, odpovědný vedoucí
V Brně dne 26.9.2005