

REKLAMAČNÍ ŘÁD

vydaný obchodní společností G8 point s.r.o. se sídlem Toužimská 1785/23, Plzeň, 32300, Česká republika, IČ 06941281, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 291777, pro zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací vad zboží zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese www.vseprokoureni.cz

Tento řád byl vypracován ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

1. PRÁVO KUPUJÍCÍHO NA REKLAMACI VADNÉHO ZBOŽÍ

Pokud má prodávaná věc vady v souladu s § 2161 a násl. občanského zákoníku, 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. Za vadu nelze dále považovat poškození povrchu výrobku (odření, poškrábání apod.) při nechráněném nošení např. v kapse oblečení či batohu nebo poškození funkčních částí zboží při činnostech s výrobkem, ke kterému není určen. Dále je z odpovědnosti za vadu vyloučeno poškození dýmek při jejich nadměrném zahřátí vlivem kouření a následném vzniku puchýřů či napálení hlavy.

Jestliže spotřebitel uplatní právo z odpovědnosti za vady zboží (dále jen „reklamační“), je pověřený pracovník povinen o oprávněnosti reklamační rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamační 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 reklamační má spotřebitel právo na odstoupení od kupní smlouvy a vrácení kupní ceny. Pověřený pracovník přijme reklamační, jestliže je zboží řádně vyčištěné, vysušené a posouzení reklamační nebrání obecné zásady hygieny.

2. MÍSTO PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Kupující má však právo uplatnit reklamační:

- osobně na adrese servisního střediska prodávajícího: servisní středisko - Fortis-DB, spol. s r.o., Úněšovská 2205/17, Plzeň, 32300, v pracovních dnech v době 7,00 – 15,00 hodin.

- zasláním vadného zboží spolu s popisem reklamované závady a kopií dokladu o koupi na adresu servisního střediska prodávajícího: servisní středisko - Fortis-DB, spol. s r.o., Úněšovská 2205/17, Plzeň, 32300

Kupující je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamační 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.

3. LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Prodávající odpovídá za to, že prodávaná věc při převzetí nemá vady.

Kupující (spotřebitel) je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Jeli na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost.

Výše uvedené se nepoužije:

- a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána
- b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním
- c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo d) vyplývá-li to z povahy věci.

Reklamační 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 reklamační opětovně od okamžiku převzetí nového zboží kupujícím.

4. VADY ZBOŽÍ PŘI PŘEVZETÍ

V případě, že zboží při jeho převzetí má vady může kupující požadovat i **odstoupení od smlouvy**, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se však vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může **odstoupit od smlouvy**.

Lze-li vadu odstranit bez zbytečného dokladu, má kupující právo **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 nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat **přiměřenou slevu**. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže

dat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

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

5. 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 prodáváného 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, tohoto reklamačního řádu. Pokud se vyskytne na výrobku prodáváném za nižší cenu jiná vada, jež však nebrání v použití k danému účelu, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny výrobku.

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.

6. ŘEŠENÍ SPORŮ

V případě vzniku sporu mezi kupujícím, který je spotřebitelem ve smyslu § 419 občanského zákoníku a Prodávajícím, vyplývajícího z uzavřené kupní smlouvy, je kupující oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu k České obchodní inspekci za účelem uzavření dohody s Prodávajícím, prostřednictvím kontaktních údajů dostupných na internetových stránkách <http://www.coi.cz/>. Podání návrhu i následná účast při mimosoudním řešení sporu je pro kupujícího zdarma, přičemž veškeré případné náklady vzniklé v souvislosti s mimosoudním řešením sporu nese každá strana samostatně. Pro kupujícího je volba mimosoudního řešení sporu dobrovolná.

Mimosoudní řešení sporu se řídí § 20d a násl. zák. č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Návrh na zahájení mimosoudního řízení musí obsahovat náležitosti dle § 20n zák. o ochraně spotřebitele. Návrh na mimosoudní řešení sporu lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kupující poprvé u prodávajícího uplatnil nárok, který je předmětem sporu (např. od okamžiku první reklamace zboží nebo od okamžiku žádosti o vrácení kupní ceny po platném odstoupení od smlouvy v případě prodlení prodávajícího s jejím vrácením).

Kupující, kteří mají bydliště v jiném členském státě EU, v Norsku nebo na Islandu, jsou oprávněni podat návrh k mimosoudnímu řešení svého sporu s prodávajícím prostřednictvím Evropského spotřebitelského centra v zemi jejich bydliště; seznam příslušných spotřebitelských center je dostupný na stránkách Evropské Komise (https://commission.europa.eu/index_en).

V Praze dne 1.11.2023.