

Reklamační řád pro spotřebitele
obchodní společnosti
ELKOV elektro a.s., IČO: 26279690,
se sídlem Kšírova 701/255, 619 00 Brno,

Článek 1
Úvod

Vztahy mezi zákazníkem a prodávajícím při uplatňování práv z odpovědnosti za vady se řídí platnými právními předpisy (zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele) a tímto reklamačním řádem. Tento reklamační řád se analogicky použije i na zboží, na které je poskytována záruka za jakost. **Prodávajícím se rozumí společnost ELKOV elektro a.s., IČO: 26279690, se sídlem Kšírova 701/255, 619 00 Brno. Zákazníkem je spotřebitel, když spotřebitelem se rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu se společností ELKOV elektro a.s., nebo s ní jinak jedná** (ustan. § 419 zák. č. 89/2012 Sb., a ustan. § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele).

Článek 2
Právo na uplatnění reklamace

- 2.1. Práva z vadného plnění (reklamaci) lze uplatnit v kterékoliv prodejně Prodávajícího. Právo na opravu zboží lze uplatnit též u kterékoliv z autorizovaných servisních opravů příslušného zboží, jejichž seznam je uveden v záručním listě či jiném dokladu, je-li takový doklad vydán.
- 2.2. Zákazník je povinen průkazným způsobem doložit, že zboží bylo zakoupeno v prodejně nebo v internetovém obchodě Prodávajícího. Optimální je originál dokladu o zakoupení zboží nebo řádně vyplněný záruční list.
- 2.3. Zákazník reklamaci uskutečňuje písemně reklamačním dopisem nebo prostřednictvím reklamačního protokolu, který zákazník obdrží při reklamaci. Reklamační dopis, resp. reklamační protokol (potvrzený Prodávajícím) slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Zákazník je povinen v reklamačním dopise, resp. reklamačním protokolu uvést úplné a správné údaje (zejména jméno, příjmení, bydliště či jinou kontaktní adresu, dále uvést vadu, jak se tato vada projevuje a jaké právo z této vady dle ustan. § 2106 zák. č. 89/2012 Sb. – dále jen „OZ“ - uplatňuje), když úplnost a správnost údajů zákazník potvrzuje podpisem reklamačního dopisu, resp. protokolu.
- 2.4. Reklamace není oprávněná v případech, vznikla-li závada nebo poškození:
 - 2.4.1. prokazatelně nesprávným užíváním zboží (např. užíváním v rozporu s návodem k použití či v rozporu s pokyny uvedenými na obalu zboží či v záručním listě, užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání předmětného zboží, provozem při nesprávném napájecím napětí, připojování na nedovolené zdroje proudu) anebo jiným nesprávným jednáním zákazníka,
 - 2.4.2. prokazatelně nedovolenými zásahy do zboží, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením zboží nebo byly-li poškozeny či odstraněny plomby v případě, že je zboží plombami opatřeno,

- 2.4.3. nese-li předložený záruční list či doklad o zakoupení zboží zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listě či jiném dokladu.

Článek 3

Odpovědnost prodávajícího za vady z vadného plnění

- 3.1. Prodávající při prodeji zboží odpovídá za to, že ke dni prodeje má zboží stanovenou jakost, množství, míru a hmotnost (§ 2161 OZ) a ode dne převzetí zboží počíná běžet lhůta 24 měsíců pro uplatnění práv z vadného plnění.
- 3.2. Zboží musí být ke dni prodeje bez vad a musí odpovídat technickým normám.

Článek 4

Uplatnění práva z vadného plnění

- 4.1. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění jen pokud vada na zboží byla ke dni jeho převzetí zákazníkem a pokud se zjistí vada na zboží v době uvedené v ustan. § 2165 „OZ“), tj. v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží.
- 4.2. Zákazník musí uplatnit právo z vadného plnění zboží bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil nebo ji mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do stanoveného poslední dne pro uplatnění práv z vadného plnění.
- 4.3. Zákazníku přísluší práva z vadného plnění uvedená v článku 6 tohoto reklamačního řádu.
- 4.4. Prodávající neodpovídá:
- 4.4.1 u zboží prodávaného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - 4.4.2 za opotřebení zboží způsobené jejím obvyklým užíváním,
 - 4.4.3 u použitého zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí zákazníkem,
 - 4.4.4 za vadu, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením zboží do provozu.
- 4.5. V případě koupě již použitého zboží činí doba pro uplatnění práv z vadného plnění jeden rok.
- 4.6. Doba plynoucí od uplatnění práva z vadného plnění až do data, kdy zákazník po skončení opravy byl povinen zboží převzít, se do lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění nepočítá (ustan. § 1922 OZ).
- 4.7. Prodávající je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o tom, kdy právo z vadného plnění uplatnil, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání.

Článek 5

Lhůta pro odstranění vad

- 5.1. Práva z odpovědnosti za vady zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna ve stanovené lhůtě, tj. nejpozději poslední den stanovené lhůty.

- 5.2. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (viz § 19 zákona o ochraně spotřebitele). Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacе, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit (Článek 6). Lhůta pro vyřízení reklamacе začíná běžet následující den po uplatnění reklamacе (ustan. § 605 OZ).
- 5.3. Zákazník se může o výsledek reklamacе sám zajímat na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil.
- 5.4. Prodávající při převzetí zboží k reklamačnímu řízení neodpovídá za data a informace zákazníka, jež jsou uložena na HD, pamětech, či dalších nosičích informací, jež jsou součástí zboží přebíraného k reklamaci, či jejich případnou ztrátu.

Článek 6 **Práva z vad**

- 6.1. V případě, že vada je odstranitelná, považuje se vždy za nepodstatné porušení smlouvy. V takovém případě má zákazník vždy výhradně právo na odstranění vady opravou zboží.
- 6.2. V případě, že vadu nelze odstranit opravou zboží, má zákazník právo na dodání nového zboží bez vady, pouze pokud to není vzhledem k povaze vady zboží nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, vzniká zákazníkovi právo požadovat jen výměnu součásti. Pokud vadu nelze odstranit ani opravou zboží ani dodáním nového zboží bez vady, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny nebo právo odstoupit od smlouvy (ustan. § 2169 OZ).
- 6.3. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li zákazníkovi, že vady neodstraní, nebo vadu zboží odmítne odstranit, může zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu prodávajícího.
- 6.4. Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nového zboží, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém jej obdržel.
- 6.5. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud zákazník před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil.
- 6.6. Má-li zboží vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o zboží prodávané za nižší cenu nebo o zboží použité, má zákazník místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.

Článek 7 **Opětovné vyskytnutí vad**

- 7.1. Zákazník má právo na dodání nového zboží, výměnu součásti, přiměřenou slevu z ceny zboží nebo odstoupení od smlouvy také, jestliže nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad zboží řádně užívat.

- 7.2. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde jen tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne.
- 7.3. O uvedený případ nejde, projeví-li se na zboží po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada. Větším počtem vad zboží trpí tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně alespoň tři odstranitelné vady.

Článek 8

Součinnost zákazníka

- 8.1. Zákazník je povinen poskytnout prodávajícímu, resp. autorizovanému servisu, neprodleně veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně odpovídajícího potřebného vyzkoušení nebo demontáže zboží). Zákazník je zejména povinen předat zboží při uplatnění reklamace čisté v souladu s hygienickými předpisy nebo obecnými hygienickými zásadami včetně všech jeho součástí a příslušenství, umožňujících takové ověření a odstranění vady.
- 8.2. Zákazník je povinen předat zboží prodávajícímu, resp. autorizovanému servisu, kompletní. V případě, že zboží nedodá kompletní a je-li kompletnost zboží nezbytná k zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty k vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících součástí.

Článek 9

Vyzvednutí zboží po odstranění reklamované vady

- 9.1. Zákazník je povinen vyzvednout si zboží po odstranění reklamované vady nejpozději do 1 měsíce od uplynutí doby, kdy oprava měla být provedena a byla-li provedena později, do 1 měsíce od vyrozumění o jejím provedení. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 50,-Kč za každý den prodlení s vyzvednutím opraveného zboží.

Článek 10

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 10.1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1. Internetová adresa: <http://www.coi.cz>.

18.10.2022