

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu společnosti RODEL s.r.o. umístěného na internetové adrese [www.rodell-audio.cz](http://www.rodell-audio.cz)

### Úvodní ustanovení

Reklamační řád společnosti RODEL s.r.o., IČ: 28245431, se sídlem U továren 261/27, Hostivař, 102 00 Praha 10, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 135008, a popisuje postup, jak postupovat při reklamaci zboží pořízeného od tohoto prodávajícího.

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 ke dni 1. 1. 2014.

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

Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky.

Prodávající je povinen seznámit kupujícího s tímto reklamačním řádem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami ještě před koupi.

Uzavřením kupní smlouvy kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada na věci již v době převzetí a byla na ni sjednána sleva z kupní ceny,
- pokud jde o použité zboží a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží již při převzetí kupujícím,
- pokud vada vznikla na zboží opotřebením, které je způsobeno jejím obvyklým užíváním,
- pokud je vada způsobena kupujícím a vznikla nesprávnou manipulací, užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, nebo zásahem uživatele či mechanickým poškozením,
- vyplývá-li to z povahy věci
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží Kupujícím.

### Uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, přičemž je povinen věrohodným způsobem prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, např. předložením prodejního dokladu, záručního listu, na kterém je uvedeno datum koupě.

Lhůty pro uplatnění reklamace: Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu.

Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se kupující s prodávajícím dohodne na jiné lhůtě, nebo výrobce poskytne zvláštní záruku nad rámec jeho zákonných povinností. Kupující uplatní reklamaci 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, neběžící lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběžící nová lhůta pro uplatnění reklamace. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

Kupující odpovídá za poničení věci, kterou vrací a zacházel s ní jinak, než bylo nutné s ohledem na povahu zboží. Je pak povinen uhradit částku, o niž se hodnota věci snížila.

Prodávající nesmí požadovat vrácení zboží v originálním neporušeném obalu.

### Vyřízení reklamace

Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout neprodleně, resp. do tří pracovních dnů ve složitějších případech. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení o převzetí reklamace, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. 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.

Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.

Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamacie 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.

Lhůta pro vyřízení reklamacie je pozastavena v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady a součásti potřebné pro vyřízení reklamacie. Proávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů či součástí od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

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.

Nárok na uplatnění záruky a práva reklamacie, zaniká v případě neodborné montáže, neodborného uvedení zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení se zbožím, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.

### **Jakost při převzetí**

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, 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) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,

c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Pokud zboží při převzetí kupujícím neodpovídá požadavkům, které si strany ujednaly, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené.

Pokud se vada týká pouze součásti věci, 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 a lze vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Pokud kupující neodstoupí od smlouvy nebo neuplatní právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny věci.

Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, a pokud prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaná náprava spotřebiteli působilo značné obtíže.

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

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, lze použít na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí zboží.

U podstatného porušení smlouvy má kupující právo volby, jestli chce zboží opravit nebo vyměnit, zda chce zcela odstoupit od smlouvy nebo mu postačí jako náhrada sleva z ceny zboží,

U nepodstatného porušení smlouvy může kupující žádat pouze o odstranění závady nebo o slevu z kupní ceny zboží. Odstoupit od smlouvy kupující může, pokud v případě, že prodávající odmítne závadu odstranit, nebo to nestihne v zákonem stanovené lhůtě.

Právo na dodání nové bezvadné věci, 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.

### **Náklady reklamacie a řešení sporů**

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

V případě, že prodávající reklamaci zamítne a reklamaci určí jako neoprávněnou, může se kupující obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

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

Tento reklamační řád je účinný od 15. září 2014.