

Aktuálně platný Reklamační řád pro rouskylidem.cz

obchodní společnosti ADLER Czech, a.s., se sídlem Oblouková 391, 403 40 Ústí nad Labem, IČ 25409727, DIČ CZ25409727, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajského soudu v Ústí nad Labem, dne 15. 11. 1999, oddíl B, číslo vložky 2035 (dále též jen „ADLER“ nebo „Prodávající“).

I. Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) 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“).
2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. Uzavřením kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
3. Zákazníkem internetového obchodu rouskylidem.cz je buď Kupující-spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „Kupující-spotřebitel“) nebo kupující-podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „Kupující-podnikatel“). Kupující-spotřebitel a Kupující-podnikatel jsou dále společně označováni jako „Kupující“.
4. Prodávající při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo služby.

II. Odpovědnost Prodávajícího

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá, že v době, kdy Kupující Zboží převzal:
 - 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,
 - se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a,
 - věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Ke Zboží je přikládán daňový doklad a k některým výrobkům záruční list. Není-li ke Zboží přiložen záruční list, slouží k uplatnění reklamace daňový doklad.

III. Práva z odpovědnosti za vady Zboží

1. Zjevné poškození Zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovéto Zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího. Kupující v den převzetí řádně zkontroluje neporušenost Zboží a kompletnost jeho příslušenství.

2. Reklamaci Zboží může Kupující-spotřebitel zaslat přepravní službou na adresu ADLER Czech, a.s., Ostrava Business Park, Lihovarská 692/40C, 718 00 Ostrava – Kunčičky, Česká republika.
3. V případě, že Kupující bude zasílat Zboží přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamované Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. Zásilka by měla obsahovat reklamované Zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závady a správné kontaktní údaje Kupujícího.
4. Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že Zboží bylo zakoupeno v internetovém obchodě rouskylidem.cz. Optimální je originál dokladu o zakoupení Zboží nebo řádně vyplněný záruční list.
5. Práva z odpovědnosti za vady Zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:
 - mechanickým poškozením Zboží
 - prokazatelně nedovolenými zásahy do zboží, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je Zboží plombami opatřeno,
 - prokazatelně nesprávným užíváním,
 - užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
 - užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
 - prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci,
 - prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou,
 - pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na Zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu.
6. Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, u Zboží prodáváného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého Zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo Zboží při převzetí Kupujícím.
7. Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené Zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je Kupující povinen Zboží, které je poskytované jako dárek vrátit v původním stavu Prodávajícímu.
8. Na žádost Kupujícího je Prodávající povinen poskytnout Kupujícímu písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Záruční list musí obsahovat název nebo obchodní firmu, IČO a sídlo Prodávajícího. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat Kupujícímu doklad o zakoupení Zboží obsahující údaje jako záruční list. Pokud je poskytována delší než zákonná záruční doba, určí Prodávající podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

IV. Záruční doba

1. Nebude-li u jednotlivého zboží uvedena delší doba, je kupující oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží následovně: a) u nového zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí; b) u rozbaleného zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí; c) u zánovního zboží v souladu s § 2168 OZ v době dvaceti jednoho měsíce od převzetí; a d) u použitého zboží v souladu s § 2168 OZ době dvanácti měsíců od převzetí. Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Nebude-li u jednotlivého

zboží uvedeno jinak, poskytuje prodávající osobě, která nakupuje v rámci své podnikatelské činnosti, záruku na jakost v délce dvaceti čtyř měsíců od převzetí u nového a rozbaleného zboží, v délce dvaceti jednoho měsíce od převzetí u zánovního zboží a v délce dvanácti měsíců u použitého zboží.

2. Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Kupujícím. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v opravě. V případě výměny Zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.
3. Má-li zakoupené Zboží uvést do provozu jiný podnikatel než Prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení Zboží do provozu, pokud Kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost. Datum uvedení Zboží do provozu je vyznačeno v dokladu o uvedení Zboží do provozu, který obdrží Kupující. Počátek záruční doby se tak odsouvá pouze v případě, že jsou splněny všechny podmínky výše uvedené. Pokud není splněna kterákoliv z nich, počíná záruční doba běžet ode dne převzetí věci.

V. Práva z vad Zboží

1. Nemá-li věc vlastnosti uvedené v článku Odpovědnost Prodávajícího, může Kupující–spotřebitel požadovat i dodání nového Zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Kupující–spotřebitel požadovat jen výměnu této součásti, není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, jedná se o nepodstatné porušení smlouvy a v takovém případě má Kupující–spotřebitel vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou věci.
2. Právo na dodání nového Zboží nebo výměnu součásti má Kupující–spotřebitel 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–spotřebitel právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne. Bylo-li Zboží v době před uplatněním reklamace opravováno nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.
3. Pokud Kupující–spotřebitel od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující–spotřebitel 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 v případě, že by zjednaní nápravy působilo značné obtíže Kupujícímu – spotřebiteli.
4. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Prodávající Kupujícího před převzetím Zboží upozornil, že Zboží má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
5. Kupující–spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v NOZ a Zákoně. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení Kupujícího–spotřebitele o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle §2001 a násl. NOZ V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.
6. V případě odstoupení od smlouvy je Kupující povinen vrátit Prodávajícímu kompletní Zboží včetně veškerého příslušenství.
7. Pokud má vadu zboží, které bylo prodáno jako použité nebo bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má Kupující–spotřebitel místo práva na výměnu Zboží právo na přiměřenou slevu.

VI. Vyřízení reklamace

1. Kupujícímu–spotřebiteli musí být reklamáce včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se Prodávající a Kupující–spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamáce začíná běžet následující den po uplatnění reklamáce v souladu s ust. § 605 NOZ. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu–spotřebiteli přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta 30 dnů není závazná vůči Kupujícímu–podnikateli.
2. Kupující–spotřebitel se může o výsledek reklamáce sám zajímat na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil, nebo na její zákaznické telefonní lince.
3. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu, případně autorizovanému servisu, veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Kupující při uplatnění reklamáce je povinen předat Zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
4. Kupující je povinen předat Zboží do reklamačního řízení kompletní. Dále doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, podrobný popis závady a úplné kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail). V případě, že Kupující nedodá Zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamáce začíná až dodáním chybějících částí.
5. Prodávající při převzetí Zboží k reklamačnímu řízení neodpovídá za data a informace Kupujícího, jež jsou uloženy na pevných discích, pamětech či dalších nosičích informací, jež jsou součástí Zboží přebíraného k reklamaci, ani za případnou ztrátu takových dat a informací.
6. Při uplatnění reklamáce obdrží Kupující písemné potvrzení - reklamační protokol, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamáce. Kupující je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního protokolu. V reklamačním protokolu jsou informace, kdy byla reklamáce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamáce je Kupujícím–spotřebitelem požadován. Pokud Kupující–spotřebitel výrobek do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem.
7. Při jakékoliv návštěvě servisního technika u Kupujícího (např. při opravě velkých kuchyňských spotřebičů) je třeba, aby byl vyhotoven protokol o zjištěných závadách a formě jejich odstranění. Bez takového protokolu není návštěva servisního technika brána v potaz.
8. Kupující–spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamáce, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnižší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného Zboží. Kupující–spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

VII. Odmítnutí přijetí do reklamáce

1. Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci Zboží také v případě, že Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

VIII. Vyzvednutí Zboží ze záruční opravy

1. Po vyřízení reklamáce Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu Kupujícího.
2. Prodávající vydá, případně zašle, Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamáce, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamáce, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamáce.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. dubna 2020 a nahrazuje veškerá předchozí znění. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.