

# Reklamační řád

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a z.č. 634/1992 Sb., Zákon 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“).

**Spotřebitel** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

**Prodávající** je obchodní společnost Alpsport s.r.o., se sídlem Heřmanice u Oder č.p. 63, PSČ 742 35; IČ: 25835793, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C., vložka 20581. Alpsport s.r.o. je osoba, která při uzavírání a plnění smluv jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti..

## Vady zboží

Prodávající odpovídá spotřebiteli za to, že prodávaná věc je ve shodě s kupní smlouvou a je bez vad.

Shodou s kupní smlouvou se rozumí, že prodávaná věc:

- má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané,
- jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé,
- odpovídá požadavkům právních předpisů,
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

## Práva z vady zboží

V případě, že věc při převzetí spotřebitelem není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má spotřebitel právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku spotřebitele buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li toto možné může kupující odstoupit od smlouvy.

Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V tomto případě má spotřebitel i právo odstoupit od smlouvy.

Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

## Lhůty

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti (6) měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Záruční doba začíná běžet převzetím zboží spotřebitelem. Není-li v dokumentaci ke zboží uvedeno jinak, činí záruční doba 24 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamačním řízení. V případě výměny je na zboží poskytnuta nová plnohodnotná záruční doba.

## Ostatní

Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na:

- opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou mělo zboží při převzetí kupujícím,

Na žádost spotřebitele je prodávající povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci (paragon, fakturu), které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat název nebo obchodní firmu prodávajícího, IČ a sídlo. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených zákonem. Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, vrací kupující plnění, které mu poskytl prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

## Vyřízení reklamace

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je

povinen si vyžádat doplnění podkladů 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, jedná kupující ve vlastním zájmu 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.

Servisní středisko po řádném vyřízení reklamace vyzve kupujícího k převzetí opraveného zboží.

Nárok na uplatnění záruky zaniká při neodborném zacházení se zbožím, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.

V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena kupujícímu převodem na bankovní účet nebo předána v hotovosti na pokladně v sídle společnosti nebo na některé z provozoven.

## **Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. ledna 2014. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

**Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.**