

Reklamační řád pro provozovny společnosti

Vilém Čížek – Stingo optical fashion

Tento reklamační řád byl vypracován v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, vše v účinném znění a vztahuje se na zboží zakoupené v kamenných prodejnách očních optik provozovaných společnostmi Optik House, s. r. o., se sídlem Nademlejnská 1067/10, Praha 9 – Hloubětín 198 00, IČO: 699 01 902 (dále též „Prodávající“). Kupující převzetím zboží souhlasí s tímto reklamačním řádem.

I. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY REKLAMACE

Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má kupující právo tuto vadu reklamovat. Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodné konstrukčního řešení. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození kupujícím či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

II. ZÁRUČNÍ DOBA

Záruční doba na spotřební zboží je 24 měsíců od převzetí zboží kupujícím. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení reklamačního řízení byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Dojde-li k výměně zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

III. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Místem pro uplatnění reklamace je provozovna, ve které bylo zboží zakoupeno. Kupující může uplatnit reklamaci osobně nebo v zastoupení jinou fyzickou osobou. Reklamaci je povinen kupující uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady, aby mohla být reklamace správně posouzena a vyřízena.

Dále je kupující povinen specifikovat, jakým způsobem se vada projevuje, a uvést volbu práva z odpovědnosti za vady, které uplatňuje. Jakmile kupující uplatní některé z práv odpovědnosti za vady zboží, např. právo na odstranění vady či slevu, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s Prodávajícím jinak. Kupující je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, zejména že věc zakoupil u Prodávajícího a kdy ji zakoupil. Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamované zboží kompletní a doloženo potřebnými doklady. Prodejce není povinen přijmout k reklamaci zboží, u kterého nebude prokázáno, že bylo zakoupeno v provozovně, kde je reklamace uplatňována. Reklamované zboží bude přijato k reklamaci, jen jestliže je zboží řádně vyčištěné, vysušené a posouzení reklamace nebrání obecné zásady hygieny.

IV. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Uplatní-li kupující právo z odpovědnosti za vady prodaného zboží řádným způsobem, bude reklamace, včetně odstranění vady, vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Pokud nedojde k vyřízení reklamace v této lhůtě, má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou. O tom, kdy bylo právo z odpovědnosti za vady uplatněno, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání, případně o způsobu vyřízení reklamace (včetně případného písemného odůvodnění zamítnutí reklamace), vydá Prodávající kupujícímu písemné potvrzení na reklamačním protokolu.

V. ODSTRANITELNÉ VADY

Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita zboží a oprava může být provedena řádně ve stanovené lhůtě. Lhůta pro odstranění vady nesmí přesáhnout 30 kalendářních dnů, popř. dobu delší, na které se Prodávající s kupujícím dohodli. Posouzení charakteru vady přísluší Prodávajícímu. Prodávající je povinen uvést bezplatně a bez zbytečného odkladu věc do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího. Kupující má tedy zejména právo, aby reklamovaná vada byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu zboží, nebo, týká-li se vada jen součásti věci, pak výměnu této součásti. Pokud není oprava vady ani výměna zboží možná, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny zboží, nebo od smlouvy odstoupit.

VI. NEODSTRANITELNÉ VADY

Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není možné ve výše uvedené lhůtě 30 dnů (popř. ve lhůtě delší, na které se Prodávající s kupujícím dohodli). Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady, má kupující právo požadovat výměnu zboží za nové bezvadné nebo odstoupit od kupní smlouvy. I v případě vady odstranitelné má kupující právo na výměnu zboží nebo na odstoupení od smlouvy, pokud nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad zboží řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. Větším počtem vad trpí zboží tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně nejméně tři odstranitelné vady. V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání zboží jako zboží bez vady (např. vady estetické) a kupující nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

VII. ROZPOR S KUPNÍ SMLOUVOU

V případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, je Prodávající povinen bez zbytečného odkladu uvést zboží do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího, buď opravou zboží, nebo jeho výměnou. Není-li to možné, je kupující oprávněn požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit. Kupující je povinen si zboží při převzetí řádně a důkladně zkontrolovat a prohlédnout. V případě, že shledá na zboží vadu nebo shledá jiný rozpor s objednávkou, je povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Prodávajícímu. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví po převzetí zboží, se řeší způsobem uvedeným výše v článcích I. - VI.

VIII. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Informace o kupujících Prodávající zpracovává v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 6.1.2016. Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.

V Praze dne 6.1.2016