

## REKLAMAČNÍ ŘÁD (ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA, REKLAMACE)

Tento reklamační řád se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, při odpovědnosti za vady a uplatňování odpovědnosti za vady prodávaných výrobků a poskytovaných služeb.

1. Prodávající odpovídá za vady produktu a kupující si uplatní reklamaci neprodleně u prodávajícího podle platného reklamačního řádu. Záruční doba na prodávané výrobky a nabízené služby je stanovena obecným právním předpisem - občanským zákoníkem platným v době prodeje.
2. Na vyřizování reklamací se vztahuje platný reklamační řád. Kupující odesláním objednávky prodávajícímu potvrzuje, že byl řádně informován o podmínkách a způsobu reklamace zboží včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav v souladu s ust. § 13 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
3. Reklamační řád se vztahuje na produkt zakoupený kupujícím od prodávajícího ve formě elektronického obchodu na internetové stránce elektronického obchodu prodávajícího nebo prostřednictvím elektronické pošty, nebo jinak.
4. Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně sjednané jiné záruční podmínky.
5. Kupující má právo uplatnit si u prodávajícího záruku jen na produkt, který vykazuje chyby, které zavinil výrobce, dodavatel nebo prodávající, vztahuje se na něj záruka a bylo zakoupeno u prodávajícího.
6. Kupující provede prohlídku produktu při převzetí produktu. Po zjištění chyby produktu, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce. Během záruční doby má zákazník právo na bezplatné odstranění vady po předložení produktu prodávajícímu spolu s dokladem o koupi.
7. Pokud produkt vykazuje chyby, zákazník má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího prostřednictvím elektronické pošty.
8. Reklamační řízení produktu, který se dá objektivně předložit prodávajícímu začíná dnem, kdy jsou splněny všechny následující podmínky:
  - a. reklamovaný produkt si spotřebitel uplatnil na adrese: **TEPUJEM.SK s.r.o., Nemocniční 20, 990 01 Velký Krtíš, IČO 47 061 197, e-mail: info@profitepovani.cz**
  - b. spolu s reklamovaným produktem byl na výše uvedenou adresu předložen doklad o koupi - pokladni doklad (faktura), jméno a adresu spotřebitele, případně telefonický kontakt, přesné popsání chyby produktu, případně jako došlo k chybě produktu.
9. Vzor reklamačního protokolu je dostupný na adrese: <https://www.profitepovani.cz/dokumenty/reklamacnirad.pdf/> spotřebitel vyplní v reklamačním protokolu kolonky v bodech a-g a reklamační protokol odešle prodávajícímu elektronickou poštou nebo Českou poštou, případně osobně na výše uvedené adrese./
10. Začátek reklamačního řízení je zároveň dnem uplatnění reklamace. reklamované produkt kupující předloží na místě uvedeného v tomto reklamačním řádu / bod 8.a./ nebo umožní prodávajícímu provedení prohlídky produktu.
11. V místě určeném na přijímání reklamací je prodávající povinen zajistit přítomnost osoby pověřené vyřizovat reklamace v souladu s ust. § 19 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitel.
12. Kupující si uplatňuje odpovědnost za vady produktu u prodávajícího bez zbytečného odkladu.
13. Prodávající vydá v den přijetí reklamace kupujícímu doklad o přijetí reklamace zboží v písemné formě, např. ve formě mailu nebo v písemné podobě, ve kterém je povinen přesně označit vady zboží v souladu s § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.
14. Pokud spotřebitel uplatní reklamaci, prodávající nebo jím pověřený zaměstnanec nebo určená osoba je povinen poučit spotřebitele o jeho právech podle obecného předpisu na základě rozhodnutí spotřebitele, které z těchto práv spotřebitel použije, je povinen určit způsob

vyřízení reklamace podle § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace, v odůvodněných případech, zejména pokud se vyžaduje složité technické zhodnocení stavu výrobku nebo služby, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po určení způsobu vyřízení reklamace se reklamace vyřídí ihned, v odůvodněných případech lze reklamaci vyříditi i později; vyřízení reklamace však nesmí trvat déle než 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit nebo má právo na výměnu produktu za nový produkt.

15. Kupující si neuplatňuje záruku na chyby, o kterých byl prodávajícím v době uzavírání smlouvy upozorněn.

16. Nárok na uplatnění záruky u prodávajícího kupujícím zaniká:

- a. nepředložením dokladu o zaplacení (kopii dokladu doporučujeme kupujícímu si zajistit a ponechat si), dodacího listu
- b. uplynutím záruční doby produktu,
- c. mechanickým poškozením produktu způsobeným kupujícím,
- d. používáním produktu v podmínkách, které neodpovídají přirozenému prostředí,
- e. neodborným zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o produkt,
- f. poškozením produktu nadměrným zatěžováním, nesprávnou manipulací nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci, obecnými zásadami, technickými normami nebo bezpečnostními předpisy platnými v ČR,
- g. poškozením produktu neodvratitelnými nebo nepředvídatelnými událostmi,
- h. poškozením produktu náhodnou zkázou a náhodným zhoršením, jiným neodborným zásahem, poškozením či atmosférickou elektřinou nebo jiným zásahem vyšší moci, neoprávněným zásahem do produktu.

17. Proávající je povinen vyříditi reklamaci a ukončit reklamační řízení jedním z následujících způsobů:

- a. předáním opraveného produktu,
- b. výměnou produktu,
- c. vrácením kupní ceny produktu,
- d. vyplacením přiměřené slevy z ceny produktu,
- e. písemnou výzvou k převzetí prodávajícím určeného plnění,
- f. odůvodněným zamítnutím reklamace produktu.

18. Proávající je povinen o vyřízení reklamace kupujícímu vydat písemný doklad nejpozději 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

19. Obecná záruční lhůta je 24 měsíců, zvláštní záruční doba v trvání 3 měsíce platí na práce při opravě a úpravě věci a začíná běžet ode dne převzetí produktu kupujícím. Záruční doba na použité zboží je 12 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou kupující nemohl používat zboží z důvodu záruční opravy zboží.

20. Pokud jde o odstranitelnou vadu, bude reklamace vyřízena následujícím způsobem:

- a. prodávající zabezpečí odstranění chyby, nebo,
- b. prodávající chybný produkt vymění za nový, identický jako reklamovaný produkt.

22. Pokud se jedná o vadu, kterou nelze odstranit, nebo o jednu vícekrát opakovanou odstranitelnou chybu, nebo o větší počet různých odstranitelných chyb, a které brání tomu, aby mohl být produkt řádně užíváno jako bez chyby, prodávající vyříditi reklamaci:

- a. zrušením kupní smlouvy, nebo na žádost zákazníka výměnou produktu za zboží jiné funkční, stejných nebo lepších technických parametrů, nebo
- b. v případě, že nemůže prodávající provést výměnu produktu za jiný, vyříditi reklamaci vystavením dobropisu na chybný produkt.

23. Pro účely reklamace se za vícekrát opakovanou odstranitelnou chybu považuje výskyt a odstranění téže odstranitelné chyby více než dva krát.

24. Pro účely reklamace se za větší počet různých odstranitelných chyb považuje výskyt a odstranění více než dvou různých odstranitelných chyb.

25. V případě, že prodávající ukončí reklamační řízení jako zákonem odůvodněné zamítnutí

reklamacie, ale chyba produktu podle spotřebitele objektivně existuje a nebyla odstraněna, může si kupující uplatnit své právo na odstranění chyby produktu prostřednictvím soudu.

26. Záruka se nevztahuje na neodborný zásah do produktu, resp. nedodržení postupu uvedeném v návodu k použití - u produktů u nichž takový postup vyplývá z povahy výrobku.

27. Poučení pro spotřebitele: (1) Pokud jde o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. (2) Kupující může místo odstranění vady požadovat výměnu produktu, nebo se vada týká jen součásti produktu, výměnu součásti, pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem na cenu produktu nebo závažnost vady. (3) Prodávající může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadný výrobek za bezvadný, pokud to kupujícímu nezpůsobí závažné potíže. (4) Pokud jde o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby se produkt mohl řádně užívat jako produkt bez vady, má kupující právo na výměnu produktu nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad produkt řádně užívat. (5) Pokud jde o jiné neodstranitelné vady, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny produktu.

Alternativní řešení mimosoudních sporů

a) Spotřebitel má právo obrátit se na prodávajícího s žádostí o nápravu, e-mailem na: [info@profitepovani.cz](mailto:info@profitepovani.cz) nebo písemně na adresu: **TEPUJEM.SK s.r.o., Nemocniční 20, 990 01 Velký Krtíš, IČO 47 061 197, e-mail: info@profitepovani.cz** pokud není spokojen se způsobem, kterým prodávající vybavil jeho reklamaci nebo pokud se domnívá, že prodávající porušil jeho práva. Pokud prodávající odpoví na tuto žádost zamítavě nebo neodpoví do 30 dnů od jejího odeslání, spotřebitel má právo podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu subjektu alternativního řešení sporů (dále jen subjekt ARS) podle zákona č. 634/1992 Sb.

b) Spotřebitel může podat stížnost prostřednictvím platformy alternativního řešení sporů RSO, která je dostupná online na <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/> alternativně-esení-spotřebitelských-sporů-1 / seznam-subjektů-alternativního-rieseniaspotrebitelskych- sporů. c) Alternativní řešení sporů může využít jen spotřebitel - fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání. Alternativní řešení sporů se týká pouze sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím, vyplývajícího ze spotřebitelské smlouvy nebo souvisejícího se spotřebitelskou smlouvou. Alternativní řešení sporů se týká pouze smluv uzavřených na dálku. Alternativní řešení sporů se netýká sporů, kde hodnota sporu nepřevyšuje částku 20 EUR. Subjekt ARS může od spotřebitele požadovat úhradu poplatku za zahájení alternativního řešení sporu maximálně do výšky 5 EUR s DPH.

Ve Velkém Krtiši, dne 04.04.2018