

# REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SPOTŘEBITELE

obchodní společnosti

**ELKOV elektro a.s.**, IČO: 26279690,  
se sídlem Kšírova 701/255, 619 00 Brno

## Článek 1

### Úvod

Vztahy mezi kupujícím a prodávajícím při uplatňování práv z odpovědnosti za vady se řídí platnými právními předpisy (zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele) a tímto reklamačním řádem. Tento reklamační řád se analogicky použije i na zboží, na které je případně poskytována záruka za jakost. **Prodávajícím se rozumí společnost ELKOV elektro a.s.**, IČO: 26279690, se sídlem Kšírova 701/255, 619 00 Brno. **Kupujícím je spotřebitel, když spotřebitelem se rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu se společností ELKOV elektro a.s., nebo s ní jinak jedná** (ustan. § 419 zák. č. 89/2012 Sb., a ustan. § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele).

## Článek 2

### Právo na uplatnění reklamace

- 2.1. Práva z vadného plnění (reklamaci) lze uplatnit v kterékoliv prodejně Prodávajícího. Právo na opravu zboží lze uplatnit též u kterékoliv z autorizovaných servisních opravěn příslušného zboží, jejichž seznam je uveden v záručním listě či jiném dokladu, je-li takový doklad vydán.
- 2.2. Kupující je povinen průkazným způsobem doložit, že zboží bylo zakoupeno v prodejně nebo v internetovém obchodě Prodávajícího. Optimální je originál dokladu o zakoupení zboží nebo řádně vyplněný záruční list.
- 2.3. Kupující reklamaci uskutečňuje písemně reklamačním dopisem nebo prostřednictvím reklamačního protokolu, který kupující obdrží při reklamaci. Reklamační dopis, resp. reklamační protokol (potvrzený Prodávajícím) slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Kupující je povinen v reklamačním dopise, resp. reklamačním protokolu uvést úplné a správné údaje (zejména jméno, příjmení, bydliště či jinou kontaktní adresu, dále uvést vadu, jak se tato vada projevuje a jaké právo z této vady dle ustan. § 2169 zák. č. 89/2012 Sb. /dále jen „OZ“/ uplatňuje), když úplnost a správnost údajů kupující potvrzuje podpisem reklamačního dopisu, resp. protokolu.
- 2.4. Reklamace není oprávněná v případech, vznikla-li závada nebo poškození:
  - 2.4.1. prokazatelně nesprávným užíváním zboží (např. užíváním v rozporu s návodem k použití či v rozporu s pokyny uvedenými na obalu zboží či v záručním listě, užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání předmětného zboží, provozem při nesprávném napájecím napětí, připojování na nedovolené zdroje proudu) anebo jiným nesprávným jednáním kupujícího,
  - 2.4.2. prokazatelně nedovolenými zásahy do zboží, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením zboží nebo byly-li poškozeny či odstraněny plomby v případě, že je zboží plombami opatřeno,
  - 2.4.3. nese-li předložený záruční list či doklad o zakoupení zboží zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listě či jiném dokladu.
- 2.5. Pokud jsou k zakoupenému zboží poskytnuty jakékoli dárky, nevztahuje se na ně záruka ani jiná práva kupujícího z odpovědnosti za vady.
- 2.6. Některé zboží (nebo jeho části) může podléhat rychlejšímu opotřebení a jeho obvyklá životnost je v důsledku toho kratší než doba, po kterou je kupující oprávněn vytknout vady, které se na zboží vyskytnou. Jedná se zejména o zboží s vyznačenou dobou použitelnosti či trvanlivosti, a dále např. baterie elektronických zařízení, těsnění apod. Dosažení obvyklé životnosti zboží není vadou a považuje se za opotřebení způsobené obvyklým užíváním dle čl. 4 odst. 4.4. bodu 4.4.2.

### **Článek 3**

#### **Odpovědnost prodávajícího za vady z vadného plnění**

- 3.1. Prodávající při prodeji zboží odpovídá za to, že ke dni prodeje zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti a funkčnosti (§ 2161 OZ). Kupující může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od jeho převzetí.
- 3.2. Zboží musí být ke dni prodeje bez vad a musí odpovídat technickým normám.

### **Článek 4**

#### **Uplatnění práva z vadného plnění**

- 4.1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění jen pokud vada na zboží byla ke dni jeho převzetí kupujícím a pokud se zjistí vada na zboží v době dvou let od převzetí zboží.
- 4.2. Kupující musí uplatnit právo z vadného plnění zboží bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil nebo ji mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do stanoveného posledního dne pro uplatnění práv z vadného plnění.
- 4.3. Kupujícímu přísluší práva z vadného plnění uvedená v článku 6 tohoto reklamačního řádu.
- 4.4. Prodávající neodpovídá:
  - 4.4.1 u zboží prodávajícího za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
  - 4.4.2 za opotřebení zboží způsobené jejím obvyklým užíváním,
  - 4.4.3 u použitého zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím,
  - 4.4.4 za vadu, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením zboží do provozu.
- 4.5. V případě koupě již použitého zboží činí doba pro uplatnění práv z vadného plnění jeden rok.
- 4.6. Doba plynoucí od uplatnění práva z vadného plnění až do data, kdy kupující po skončení opravy byl povinen zboží převzít, se do lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění nepočítá (ustan. § 1922 OZ).
- 4.7. Prodávající je povinen vydat kupujícímu při uplatnění práva z vadného plnění písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující právo z vadného plnění (reklamací) uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamacie kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamacie, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.

### **Článek 5**

#### **Lhůta pro odstranění vad**

- 5.1. Práva z odpovědnosti za vady zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna ve stanovené lhůtě, tj. nejpozději poslední den stanovené lhůty.
- 5.2. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit (Článek 6). Lhůta pro vyřízení reklamacie začíná běžet následující den po uplatnění reklamacie (ustan. § 605 OZ).
- 5.3. Kupující se může o výsledek reklamacie sám zajímat na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil.

- 5.4. Prodávající při převzetí zboží k reklamačnímu řízení neodpovídá za data a informace kupujícího, jež jsou uložena na HD, paměťích, či dalších nosičích informací, jež jsou součástí zboží přebíraného k reklamaci, či jejich případnou ztrátu.

## **Článek 6 Práva z vad zboží**

- 6.1. Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může kupující požadovat dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. To se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.
- 6.2. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.
- 6.3. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v přiměřené době, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace,
  - b) se vada projeví opakovaně,
  - c) je vada podstatným porušením smlouvy,
  - d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
- 6.4. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady.
- 6.5. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada nevýznamná.
- 6.6. Dále kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nového zboží, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém jej obdržel.

## **Článek 7 Opětovné vyskytnutí vad**

- 7.1. Kupující má právo na dodání nového zboží, výměnu součásti, přiměřenou slevu z ceny zboží nebo odstoupení od smlouvy také, jestliže nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad zboží řádně užívat.
- 7.2. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde jen tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne.
- 7.3. O uvedený případ nejde, projeví-li se na zboží po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada. Větším počtem vad zboží trpí tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně alespoň tři odstranitelné vady.

## **Článek 8 Součinnost kupujícího**

- 8.1. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu, resp. autorizovanému servisu, neprodleně veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně odpovídajícího potřebného vyzkoušení nebo demontáže zboží). Kupující je zejména povinen předat zboží při uplatnění reklamace čisté v souladu s hygienickými předpisy nebo obecnými hygienickými zásadami včetně všech jeho součástí a příslušenství, umožňujících takové ověření a odstranění vady.

8.2. Kupující je povinen předat zboží prodávajícímu, resp. autorizovanému servisu, kompletní. V případě, že zboží nedodá kompletní a je-li kompletnost zboží nezbytná k zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty k vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících součástí.

### **Článek 9**

#### **Vyzvednutí zboží po odstranění reklamované vady**

9.1. Kupující je povinen vyzvednout si zboží po odstranění reklamované vady nejpozději do 1 měsíce od uplynutí doby, kdy oprava měla být provedena a byla-li provedena později, do 1 měsíce od vyzvednutí o jejím provedení. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 50,-Kč za každý den prodlení s vyzvednutím opraveného zboží.

### **Článek 10**

#### **Ostatní ustanovení**

10.1. V případě sporu mezi kupujícím a prodávajícím z kupní smlouvy může kupující využít též možnosti mimosoudního řešení sporu. V takovém případě může kupující kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1. Internetová adresa: <http://www.coi.cz>.

10.2. Prodávající je oprávněn znění reklamačního řádu průběžně měnit či doplňovat. Pro dílčí kupní smlouvu je rozhodná verze reklamačního řádu, která byla platná ke dni učinění objednávky.

10.3. Tento reklamační řád je platný a účinný dnem 19.07.2023.

V Brně, dne 19.07.2023

ELKOV elektro a.s.