

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 spotřebitelem (dále jen „kupujícím“) a prodávajícím při uplatňování práva z vadného plnění a ze záruky za jakost (práva z vadného plnění a ze záruky jsou společně dále uváděny jako „práva z vadného plnění“) 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. **Prodávajícím se rozumí společnost ELKOV elektro a.s.**, IČO: 26279690, se sídlem Kšírova 701/255, 619 00 Brno. **Kupujícím se rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá kupní 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 lze uplatnit v kterékoliv prodejně Prodávajícího. Právo na opravu zboží lze uplatnit též u kterékoliv z autorizovaných servisních opravů 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 online reklamačního protokolu, 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. § 2106 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.

Článek 3

Odpovědnost prodávajícího z vadného plnění a za jakost

- 3.1. Prodávající při prodeji zboží odpovídá za to, že ke dni prodeje má zboží stanovenou jakost, množství, míru a hmotnost (§ 2161 OZ) a ode dne převzetí zboží počíná běžet doba pro uplatnění práv z vadného plnění (§ 2165 OZ).
- 3.2. Zboží musí být ke dni prodeje bez vad a musí odpovídat technickým normám.
- 3.3. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti a ode dne převzetí zboží kupujícím počíná běžet záruční doba.

Článek 4

Uplatnění práv z vadného plnění

- 4.1. Kupující je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění jen pokud vada na zboží byla ke dni jeho převzetí kupujícím a pokud se zjistí vada na zboží v době uvedené v ustan. § 2165 „OZ“).
- 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 prodávávaného 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 potvrzení o tom, kdy právo z vadného plnění uplatnil, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání.
- 4.8. Nedohodne-li se prodávající s kupujícím jinak, je kupující povinen doručit vadné zboží ve stavu, v jakém je od prodávajícího převzal, na adresu místa expedice zboží nebo na

jiné místo předem dohodnuté. Není-li výše uvedený postup možný nebo je nevhodný, lze dohodnout jiný postup, zpravidla pak posouzení vady na místě, když náklady s tím spojené hradí v plném rozsahu kupující až do doby než se prokáže, že reklamáce je oprávněná.

- 4.9. Kupující je povinen uhradit prodávajícímu účelně vynaložené náklady, které prodávající vynaložil v souvislosti s reklamací skryté vady zboží, jež byla kupujícím uplatněna neoprávněně nebo kterou prodávající neuznal.
- 4.10. Prodávající je povinen uhradit kupujícímu účelně vynaložené náklady, které kupující vynaložil v souvislosti s reklamací skryté vady zboží, jež byla kupujícím uplatněna oprávněně, resp., kterou prodávající uznal.
- 4.11. Podle charakteru reklamované vady je prodávající oprávněn zmocnit výrobce či dovozce reklamovaného zboží k tomu, aby za něj jednal ve věci reklamáce takového zboží.

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. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do třiceti dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (viz § 19 zákona o ochraně spotřebitele). Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se prodávající se 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 reklamáce začíná běžet následující den po uplatnění reklamáce (ustan. § 605 OZ).
- 5.3. Kupující se může o výsledek reklamáce 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, pamětech, či dalších nosičích informací, jež jsou součástí zboží přebíraného k reklamaci, či jejich případnou ztrátu.

Článek 6

Práva z vad

- 6.1. V případě, že vada je odstranitelná, považuje se vždy za nepodstatné porušení smlouvy. V takovém případě má kupující vždy výhradně právo na odstranění vady opravou zboží.
- 6.2. V případě, že vadu nelze odstranit opravou zboží, má kupující právo na dodání nového zboží bez vady, pouze pokud to není vzhledem k povaze vady zboží nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, vzniká kupujícímu právo požadovat jen výměnu součásti. Pokud vadu nelze odstranit ani opravou zboží ani dodáním nového zboží bez vady, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny nebo právo odstoupit od smlouvy (ustan. § 2169 OZ).

- 6.3. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, nebo vadu zboží odmítne odstranit, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.
- 6.4. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nového zboží, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém jej obdržel.
- 6.5. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
- 6.6. Má-li zboží vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o zboží prodávané za nižší cenu nebo o zboží použité, má kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.

Článek 7 **Opětné 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 opětné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad zboží řádně užívat.
- 7.2. O opětné vyskytnutí vady po opravě jde jen tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětně 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 reklamované zboží prodávajícímu, resp. autorizovanému servisu, kompletní. V případě, že zboží nedodá kompletní a je-li kompletnost zboží nezbytná ke 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 vyzkoušení 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
Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

10.1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.

V Brně dne 01.04.2020

ELKOV elektro a.s.