

## Reklamační řád

společnosti

Kristýn služebník s.r.o.,

se sídlem Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc,

IČ: 286 41 931,

zapsané v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 45048

pro prodej zboží, přístup a užití webových stránek eshop.kristyn.cz

(dále jen „prodávající“)

### 1. Jakost při převzetí

1.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

1.1.1 má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné;

1.1.2 se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá, to však toliko v případě, kdy kupující výslovně vznesl otázku, v níž specifikuje své požadavky na dané zboží a prodávající potvrdí, že k tomuto je vhodné;

1.1.3 zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;

1.1.4 je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

1.1.5 zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

1.2 Prodávající neodpovídá za vady v následujících případech:

1.2.1 je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;

1.2.2 je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením zboží;

1.2.3 vada na zboží vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním nebo vyplývá-li z povahy věci;

1.2.4 jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží v době převzetí kupujícím;

1.2.5 mechanické poškození zboží;

1.2.6 vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží;

1.2.7 provedení nekvalifikovaného zásahu či změna parametrů;

1.2.8 používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je prodejcem nebo výrobcem určeno;

1.2.9 poškození v důsledku vyšší moci.

1.3 Kupující bere v potaz, že na software jako takový, který poskytuje prodávající na hmotném nosiči, se nevztahují práva kupujícího z vadného plnění ve smyslu ustanovení § 2165 odst. 1

občanského zákoníku. Kupující může práva z vadného plnění uplatnit pouze v případě vad hmotného nosiče, na němž je software obsažen (například CD, DVD). Na software jako takový (například operační systémy, textové editory) poskytuje kupujícímu licenci majitel softwaru a mezi prodávajícím a kupujícím zde nevznikají závazky.

## **2. Způsob uplatnění reklamace**

2.1 Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „reklamace“) musí být uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.

2.2 Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, a to vyplněním a odesláním reklamačního formuláře dostupného po přihlášení v e-shopu u daného reklamovaného produktu (reklamační formulář je možné také vyžádat na e-shop(zavinac)kristyn.cz) a následným zasláním produktu na adresu sdělenou prodávajícím.

2.3 Kupující je povinen při reklamaci doložit datum koupě daného zboží, a to zejména přiložením příslušného daňového dokladu a/nebo záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující je při reklamaci zboží povinen dále uvést charakteristiku vytýkané vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a aktuální e-mailovou a/nebo poštovní adresu.

2.4 Má-li zboží vady, má kupující právo požadovat dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, avšak pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu dané součásti; není-li to možné, má právo odstoupit od kupní smlouvy.

2.5 Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže dané zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující právo od kupní smlouvy odstoupit.

2.6 Neodstoupí-li kupující od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad ani na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době, nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

2.7 Kupující nemá právo uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny daného zboží.

## **3. Vyřízení reklamace**

3.1 Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř (24) měsíců od převzetí.

3.2 Ustanovení uvedená v odstavci 1.1 reklamačního řádu se použijí toliko přiměřeně u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

3.3 Jde-li o zboží dle odstavce 3.2 reklamačního řádu, kupující je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění ve zkrácené době dvanácti (12) měsíců od převzetí v souladu s ustanovením § 2168 občanského zákoníku.

3.4 U spotřebního zboží je kupující oprávněn uplatnit právo z vad pouze do data vyznačeného na obalu takového zboží, je-li tato lhůta kratší než lhůta uvedená v odstavci 3.1 reklamačního řádu.

3.5 Kupující je povinen zboží reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že zboží má vadu. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující věc užívá, ačkoliv o vadě ví.

3.6 Reklamuje-li kupující zboží oprávněně, neběží lhůta pro reklamaci po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující jej nemůže užívat.

3.7 Běh lhůty pro vyřízení reklamace se staví v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení dané reklamace, a to do doby, než budou dané podklady dodány.

3.8 Prodávající vystaví kupujícímu formou e-mailové zprávy, případně dopisem zaslaným na poštovní adresu, potvrzení o přijetí reklamace, které obsahuje datum uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.

3.9 Reklamace včetně odstranění vady musí být provedena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Kupující není bez souhlasu prodávajícího oprávněn měnit jednou zvolený způsob reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob reklamace není možné vůbec nebo včas uskutečnit.

3.10 Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace.

3.11 V případě vyřešení reklamace výměnou zboží neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, ale pokračuje běh lhůty reklamovaného zboží.

#### **4. Závěrečná ustanovení**

4.1 Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v sídle nebo místě podnikání – místo uplatnění podle druhu prodávajícího zboží je kupujícímu sděleno po vyplnění reklamačního formuláře nebo při jeho vyžádání.

4.2 V případě, že dojde mezi prodávajícím a spotřebitelem ke vzniku sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká

obchodní inspekce, Ústředí inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

4.3 Práva a povinnosti smluvních stran ve věci práv z vadného plnění se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je-li koupěchtivým spotřebitel.

4.4 Reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

4.5 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 22. 12. 2020.