

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD VÝROBKŮ FIRMY CRONIMO**

Slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací vad zboží. Byl vypracován v souladu se zák. č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník a zák. č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele.

### **PRÁVO KUPUJÍCÍHO NA REKLAMACI VADNÉHO ZBOŽÍ**

Vyskytne-li se u zakoupeného zboží závada, může kupující uplatnit u prodávajícího své právo z odpovědnosti za vady zboží. Za vadu nelze považovat změnu vlastnosti zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu.

Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena:

- bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění
- případně v delší lhůtě, na které se mohou prodávající s kupujícím dohodnout.

### **ZÁRUČNÍ PODMÍNKY**

Zakoupené zboží je kupující povinen při převzetí řádně zkontrolovat. Před prvním použitím zboží je kupující povinen řádně prostudovat návod k obsluze. V případě užívání výrobku v rozporu s tím, co deklaruje prodejce, nese kupující všechny důsledky, které mu tímto vzniknou, sám a jejich následná reklamacie bude shledána neoprávněnou. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé opotřebením způsobeným obvyklým užíváním zboží, chybnou obsluhou, neodborným nebo neoprávněným zásahem, jakož i použitím, údržbou či instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou. Rovněž nebude záruka uznána v případě mechanického poškození vinou zákazníka, poškozením způsobeným nevhodným užíváním, zanedbáním péče o zboží, vniknutím cizích látek (prachu, vody, atd.) do zařízení, či poškozením způsobeným vyšší mocí. Prodávající neodpovídá za případné vady, na které byl kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn a současně převzetí zboží neodmítl. U zboží prodávaného za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána. V případě zakoupení zboží v rámci podnikatelské činnosti se postupuje při reklamaci dle příslušných ustanovení zák. č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném znění.

### **LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

Prodávající odpovídá za vady, které se vyskytnou v záruční době. Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeným záručním listu. Zákonná záruční doba je obecně 24 měsíců. Reklamacie by měl kupující uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění závady, aby mohla být reklamacie správně posouzena a vyřízena. Právo na reklamaci zboží zanikne, nebylo-li uplatněno v záruční době.

### **UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

Místem pro uplatnění reklamace je provozovna prodejce. Kupující může uplatnit reklamaci osobně, nebo zasláním zboží k reklamaci přepravní službou (spediční společností, poštou apod.). V případě zaslání vadného zboží k reklamaci přepravní službou - na vlastní náklady - na adresu prodejce, musí obsahovat: reklamované zboží a všechny doklady o koupi. Zboží, které bude zasláno na náklady prodávajícího nebo dobírkou nebude přijato.

Prodávající, po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného zboží:

- přijme reklamované zboží do reklamačního řízení a o tomto pořídí písemný zápis
- odmítne reklamaci jako neoprávněnou a reklamované zboží vrátí kupujícímu
- reklamované zboží přijme k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamacie buďto uznána za oprávněnou a řádně vyřízena, nebo bude odmítnuta a zboží bude vráceno kupujícímu.

O tom, kdy bylo právo z odpovědnosti za vady uplatněno, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání, případně o způsobu vyřízení reklamace, vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení.

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Je-li to vzhledem k povaze vady úměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci 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 věc řádně užívat.

Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny nebo může od smlouvy odstoupit. O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí prodávajícího kupující předem dohodnutým postupem (prostředky komunikace na dálku nebo písemně).