

Reklamační řád

Electro World s.r.o.

se sídlem Chlumecká 1531, 198 19 Praha 9, IČ 26488361, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 85390

Článek 1 - Úvod

Vztahy mezi zákazníkem a prodávajícím při uplatňování práv z odpovědnosti za vady se řídí platnými právními předpisy (zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění) a tímto reklamačním řádem. Zákazníkem se rozumí spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

Článek 2 - Právo na uplatnění reklamace

- Práva z odpovědnosti za vady (reklamaci) lze uplatnit v kterékoliv prodejně společnosti Electro World s.r.o. Právo na opravu výrobku lze uplatnit též u kterékoliv z autorizovaných servisních oprav příslušného výrobku, jejichž seznam je uveden v záručním listě.
- Zákazník je povinen průkazným způsobem doložit, že zboží bylo zakoupeno v prodejně společnosti Electro World s.r.o. nebo v internetovém obchodě společnosti Electro World s.r.o. Optimální je originál dokladu o zakoupení zboží nebo řádně vyplněný záruční list.
- Při uplatnění reklamace obdrží zákazník reklamační protokol, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Zákazník je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést úplné a správné údaje, jejich úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního protokolu.

Reklamace není oprávněná v případech, vznikla-li závada nebo poškození:

- prokazatelně nesprávným užíváním výrobku (např. užíváním v rozporu s návodem k použití či v rozporu s pokyny uvedenými na obalu výrobku či v záručním listě, užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání předmětného výrobku, provozem při nesprávném napájecím napětí, připojování na nedovolené zdroje proudu) anebo jiným nesprávným jednáním uživatele,
- prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením výrobku nebo byly-li poškozeny či odstraněny plomby v případě, že je výrobek plombami opatřen,
- nese-li předložený záruční list zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na výrobku odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listě.

Článek 3 - Odpovědnost prodávajícího

- Electro World s.r.o. při prodeji zboží odpovídá za to, že zboží má stanovenou jakost, množství, míru a hmotnost.
- Zboží musí být bez vad a musí odpovídat technickým normám.

Článek 4 - Odpovědnost za vady a záruční doba

- Prodávající odpovídá zákazníkovi, že věc při převzetí nemá vady.
- Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí věci zákazníkem, má se za to, že byla vadná již při převzetí, pokud není prokázán opak.
- Kupujícímu přísluší práva z vad uvedená v článku 6 tohoto reklamačního řádu. Kupující může požadovat dodání nové věci bez vad, pouze pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat pouze výměnu součásti. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady (viz §2169 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

Prodávající neodpovídá:

- a) u věci prodávané za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - b) za opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
 - c) u použité věci za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí zákazníkem.
- Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením věci do provozu, je považována za vadu věci, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a provedeny prodávajícím nebo jinou osobou na odpovědnost prodávajícího, provedeny zákazníkem a vada vznikla na základě nesprávných pokynů uvedených v návodu k montáži nebo uvedení věci do provozu.
 - Specifickým výrobkem pro reklamace jsou LCD monitory a televizory, které musí splňovat určitá ustanovení dle normy ISO 13406-2. Tedy pouze takový LCD monitor či televizor, na kterém se projeví vada tří a více barevných pixelů (bod na obrazovce) nebo šesti a více nefunkčních sub-pixelů, může být uznán jako vadný výrobek a následně reklamován.
 - Záruční doba je dva roky.
 - V případě koupě již použitého zboží činí doba pro uplatnění práv z vadného plnění jeden rok.
 - Záruční doba začíná běžet od převzetí věci zákazníkem. Má-li koupenou věc uvést do provozu jiný podnikatel než prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení věci do provozu, pokud zákazník objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost. Počátek záruční doby se tak odsouvá pouze v případě, že jsou splněny všechny podmínky výše uvedené. Pokud není splněna kterákoliv z nich, počíná záruční doba běžet ode dne převzetí věci.
 - Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy zákazník po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá (viz §1922 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).
 - Prodávající je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání.

Článek 5 - Lhůta pro uplatnění reklamace

- Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.
- Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (viz § 19 zákona o ochraně spotřebitele). Reklamační vada včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační vady, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtu. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit (Článek 6). Lhůta pro vyřízení reklamační vady začíná běžet následující den po uplatnění reklamační vady (dle § 605 zákona č. 89/2012 Sb.).
- Zákazník se může o výsledek reklamační vady sám zajímat na adrese provozovny, kde reklamační vadu uplatnil.
- Prodávající při převzetí věci k reklamačnímu řízení neodpovídá za data a informace kupujícího, jež jsou uložena na HD, pamětech, či dalších nosičích informací, jež jsou součástí věci přebírané k reklamaci, či jejich případnou ztrátu.

Článek 6 - Práva z vad

- V případě, že vada je odstranitelná, považuje se vždy za nepodstatné porušení smlouvy. V takovém případě má zákazník vždy výhradně právo na odstranění vady opravou věci.
- V případě, že vadu nelze odstranit opravou věci, má zákazník právo na dodání nové věci bez vady, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, vzniká kupujícímu v tento moment právo požadovat jen výměnu součásti. Pokud vadu nelze odstranit ani opravou věci ani dodáním nové věci bez vady, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny nebo právo odstoupit od smlouvy.
- Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, nebo vadu věci 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.
- Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel.
- Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
- Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

Článek 7 - Opětovné vyskytnutí vad

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

Článek 8 - Součinnost zákazníka

- Zákazník 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 výrobku). Zákazník je zejména povinen předat výrobek při uplatnění reklamace čistý v souladu s hygienickými předpisy nebo obecnými hygienickými zásadami včetně všech jeho součástí a příslušenství, umožňujících takové ověření a odstranění vady.
- Zákazník je povinen předat výrobek prodávajícímu, resp. autorizovanému servisu, kompletní. V případě, že výrobek nedodá kompletní a je-li kompletnost výrobku 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 ze záruční opravy

- Zákazník je povinen vyzvednout si zboží ze záruční opravy nejpozději do 1 měsíce od uplynutí doby, kdy záruční oprava měla být provedena a byla-li provedena později, do 1 měsíce od vyrozumění 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

- 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>.

Formulář pro odstoupení od kupní smlouvy [naleznete zde](#).

Platnost od 1.2.2016

Generální ředitel společnosti Electro World s.r.o.

Ing. Martin Ohradzanský