

# Reklamační řád

## Právo na uplatnění reklamace

Práva z odpovědnosti za vady (reklamaci) lze uplatnit v sídle společnosti.

Zákazník je povinen průkazným způsobem doložit, že zboží bylo zakoupeno na internetovém obchodě aleva.cz. Optimální je originál dokladu o zakoupení zboží, nebo řádně vyplněný záruční list (je-li dodáván společně s výrobkem). Při uplatnění reklamace obdrží zákazník reklamační protokol, jímž je povinen se prokázat při vypořádání reklamace.

## Reklamace se nevztahují na případy:

- vznikla-li závada nebo poškození prokazatelně nesprávným užíváním výrobku (např. užíváním v rozporu s návodem k použití).
- prokazatelných nedovolených zásahů do výrobku
- živelné katastrofy.

## Odpovědnost prodávajícího

Internetový obchod 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.

## Odpovědnost za vady

V případě, že věc při převzetí zákazníkem není ve shodě s kupní smlouvou, tj. je s ní v rozporu – trpí vadami, má zákazník právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to buď výměnou věci, nebo její opravou. Teprve není-li takový postup možný, může zákazník požadovat přiměřenou slevu z ceny věci, nebo od kupní smlouvy odstoupit. To však neplatí, pokud zákazník před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl, nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Má-li věc prodávaná za nižší cenu nebo věc použitá vadu, za kterou prodávající odpovídá, má zákazník místo, práva na výměnu věci, právo na přiměřenou slevu. U věci použitých prodávající neodpovídá za vady vzniklé jejich použitím nebo opotřebením. U věcí prodáváných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena.

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 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.

## **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 po obdržení reklamovaného zboží, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (§ 19 zákona o ochraně spotřebitele). Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

## **Záruční doba**

Záruční doba začíná běžet od převzetí věci zákazníkem.

Záruční doba je 24 měsíců, s výjimkami, které stanoví příslušný zákon.

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.

Prodávající je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání.

## **Odstranění vad**

Je-li vada výrobku shledána jako odstranitelná, má zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna.

Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit.

Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, 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 neodstranitelnou, která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má zákazník právo na výměnu věci anebo má právo od smlouvy odstoupit.

Také vada, která nebyla odstraněna ve lhůtě stanovené pro opravu věci, se považuje za vadu neodstranitelnou.

Jestliže neodstranitelná vada nebrání řádnému užívání věci a nepožaduje-li zákazník její výměnu, má právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

## **Opětovné vyskytnutí vad**

Zákazník má právo na výměnu věci, přiměřenou slevu z ceny věci nebo odstoupení od kupní 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 reklamace současně alespoň tři odstranitelné vady.

## **Součinnost zákazníka**

Zákazník je povinen poskytnout prodávajícímu 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.

## **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, pokud reklamaci uplatnil na prodejně prodávajícího.

Pokud si zákazník nevyzvedne zboží ve lhůtě 6 měsíců ode dne, kdy byl povinen si je vyzvednout, je prodávající oprávněn zboží prodat (§ 656 Občanského zákona) a na výzvu zákazníka mu vyplatit výtěžek prodeje po odečtení nákladů prodeje a poplatku za uskladnění ve výše uvedené výši.

Pokud zákazník reklamované zboží poslal poštou nebo pomocí dopravce, bude mu reklamované zboží doručeno stejným způsobem.