

## Reklamacce

1. Prodávající zodpovídá za vady, které má prodaná věc při převzetí kupujícím.
2. Pokud jde o vadu, kterou je možno odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Kupující může namísto odstranění vady požadovat výměnu věci, nebo pokud se vada týká pouze součásti věci, výměnu součásti, pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem k ceně zboží nebo závažnosti vady. Prodávající může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou, pokud to kupujícímu nezpůsobí závažné těžkosti.
3. Pokud jde o vadu, kterou není možné odstranit a která brání tomu, aby se věc mohla řádně užívat jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Ta stejná práva náležejí kupujícímu, pokud jde o odstranitelné vady, ale kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí se vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Pokud jde o jiné neodstranitelné vady, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci.
4. Prodávající je povinen určit způsob vyřízení reklamace ihned, ve složitých případech nejpozději do 5 pracovních dní ode dne uplatnění reklamace, v odůvodněných případech, zejména pokud se vyžaduje složité technické zhodnocení stavu výrobku nebo služby, nejpozději do 30 dní ode dne uplatnění reklamace. Po určení způsobu vyřízení reklamace se reklamace vyřídí ihned, v odůvodněných případech je možné reklamaci vyřídit i později; vyřízení reklamace však nesmí trvat déle než 30 dní ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí lhůty na vyřízení reklamace má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit nebo má právo na výměnu výrobku za nový výrobek.
5. Prodávající potvrdí přijetí reklamace okamžitě a vydá ho spotřebiteli. Nejpozději jej však vydá spolu s dokladem o vyřízení reklamace.
6. Doba od uplatnění práva ze zodpovědnosti za vady až do doby ukončení reklamačního řízení (odevzdání opraveného výrobku, písemná výzva k převzetí plnění nebo její odůvodnění zamítnutí) se do záruční doby nepočítá. V případě výměny věci za novou začíná plynout nová záruční doba od jejího převzetí.
7. Při uplatnění reklamace spotřebitelem během prvních 12 měsíců od koupě může prodávající vyřídit reklamaci zamítnutím pouze na základě písemného odborného posudku; bez ohledu na výsledek odborného posudku není možné od spotřebitele vyžadovat úhradu nákladů na odborný posudek, ani jiné náklady související s odborným posudkem.
8. Při uplatnění reklamace spotřebitelem po 12 měsících od koupě, když ji prodávající zamítl, je prodávající povinen v dokladu o vyřízení reklamace uvést, komu může spotřebitel zaslat výrobek k odbornému posudku. Pokud je výrobek zaslán k odbornému posudku určené osobě, náklady na odborný posudek, ale i všechny ostatní s tím spojené účelně vynaložené náklady nese prodávající bez ohledu na výsledek odborného posudku. Pokud spotřebitel odborným posudkem prokáže zodpovědnost prodávajícího za vadu, může reklamaci uplatnit znovu. Během provádění odborného posudku záruční doba neplyne. Prodávající je povinen spotřebiteli uhradit do 14 dní ode dne znovu uplatnění reklamace veškeré náklady vynaložené na odborný posudek, ale i všechny s tím spojené účelně vynaložené náklady. Znovu uplatněnou reklamaci nelze zamítnout.
9. O výsledku reklamace bude kupující informován bezprostředně po ukončení reklamačního řízení e-mailem a zároveň mu bude prostřednictvím e-mailu, resp. doporučenou poštou, doručen reklamační protokol (doklad o vyřízení reklamace). Doklad o vyřízení reklamace se nemusí doručovat, pokud má spotřebitel možnost prokázat uplatnění reklamace jiným způsobem.

