

# Reklamační řád

## 1. Všeobecná ustanovení

1.1. Tento reklamační řád byl zpracován dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., na ochranu spotřebitele ve znění pozdějších předpisů, upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy uzavřené mezi ELIX spol. s r.o. (dále jen „prodávající“) a jinou fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen "kupující").

1.2. Reklamační řád je nedílnou součástí **Všeobecných obchodních podmínek**.

1.3. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (VOP) ještě před objednáním zboží.

1.4. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

1.5. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy. Ovšem u reklamace platí přednostně paragrafy občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele, s přihlédnutím k upřesněním v tomto reklamačním řádu.

1.6. Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, cena, množství, sériové číslo).

1.7. Na žádost kupujícího poskytne prodávající záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje obchodní firmu, jeho identifikační číslo a sídlo. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

1.8. Prodloužená záruka – tato záruka musí být vždy v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem a s jakoukoli související reklamou, přičemž v takovém případě záruční list vždy obsahuje shora uvedené náležitosti a je vydán v souladu s výše uvedenými podmínkami.

## 2. Délka záruky

2.1. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

2.2. Zákonná záruční doba je obecně **24 měsíců** pro spotřebitele. Prodávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Délka záruční doby je vždy vyznačena na záručním listě (ve sloupci záruka). Záruční doba se skládá ze zákonné lhůty (24 měsíců) a případně prodloužené záruční lhůty.

2.3. Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd.). Je-li kupujícím spotřebitel a jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím. Prodávající může tuto dobu v dohodě s kupujícím zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců. Tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

2.4. U vybraných produktů je výrobcem záruka pro kupující, kteří nejsou spotřebitelem, omezena. Zákonná práva koncového zákazníka (spotřebitele) tím nejsou nijak dotčena, záruka pro něj platí dle zákona.

## 3. Záruční podmínky

3.1. Kupující, který není spotřebitelem je povinen, a kupujícímu, který je spotřebitelem, je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu.

3.2. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

3.3. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: [elix@elix.cz](mailto:elix@elix.cz) a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo

vnějšího poškození zásilky nezbavuje spotřebitele práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

3.4. Místem pro uplatnění reklamace je ELIX spol. s r.o. - reklamační oddělení, Klapkova 48, 182 00 Praha 8 – Kobylice.

3.5. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny prodávajícího. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel.číslo.). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i kupujícímu spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

3.6. Kupující doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má). Tento postup je doporučen i kupujícímu, který je spotřebitelem, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

3.7. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti.

3.8. Záruka se nevztahuje na zboží s porušenými ochrannými pečeti, informativními nálepkami, sériovými čísly atd. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno. Je-li kupujícím spotřebitel, nezaniká záruka jako celek, avšak zaniká právo reklamovat ty vady, které vznikly v příčinné souvislosti s výše uvedeným jednáním.

3.9. Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá:

- a) mechanickým poškozením zboží,
- b) elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje),
- c) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- d) neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- e) zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- f) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- g) zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- h) zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

3.10. V případě, že zboží je software, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost médií (médiá nesmí být poškrábána apod.). Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólie, pečeti, otevření obálky apod.) se kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software.

3.11. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

#### **4. Způsob vyřízení reklamace**

4.1. Je-li Kupující-spotřebitel, o reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

4.2. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná ke kupujícímu-podnikateli, kdy o reklamaci bude rozhodnuto nejpozději do 35 dnů ode dne uplatnění reklamace.

4.3. Prodávající vydá kupujícímu-spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně

potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

4.5. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (doporučujeme požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

4.6. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, záruční doba se prodlužuje o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. O vyřízení je kupující informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

4.7. Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

4.8. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je prodávající oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.

4.9. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.

## 5. Spotřební materiál

5.1. Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. baterie), bývá jeho obvyklá životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. V případě sluchátek bývá životnost vždy 6 měsíců. Výjimkou jsou sluchátka, jež byla zakoupena jako samostatný produkt.

5.2. Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vzniknuvší vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu. Proávající vždy v odůvodnění případného zamítnutí reklamace uvede, zda se jednalo o vadu způsobenou obvyklým opotřebením.

5.3. Výše uvedená obvyklá životnost je prodávající vždy uvedena i u nabízeného zboží, jinak se nemá možnost této životnosti dovolávat.

## 6. Bezplatný servis

6.1. Na produkty prodávané s delší zárukou než 24 měsíců je zajišťován po uplynutí lhůty 24 měsíců tzv. bezplatný servis. V případě vady zboží po lhůtě 24 měsíců bude takový produkt přijat do servisu a bude opraven nebo vyměněn za jiný kus se stejnými nebo lepšími parametry. Pokud ani jedno z těchto řešení nebude možné, bude vystaven dobropis. Proávající se zavazuje takovýto servis ukončit ve lhůtě 30 dnů od přijetí zboží – po uplynutí této lhůty má kupující právo od smlouvy odstoupit.

## 7. Řešení sporů

7.1. Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.

7.2. Kupující se může obrátit s žádostí o radu ohledně svých spotřebitelských práv na dTest, o.p.s. přes [www.dtest.cz/poradna](http://www.dtest.cz/poradna) či na telefonu 299 149 009.

7.3. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## 8. Závěrečné ustanovení

8.1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 1. 2014 a ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti. Proávající si vyhrazuje právo změnit tento reklamační řád bez předchozího upozornění (což ale na do té doby uzavřené kupní smlouvy nemá vliv, pro ně platí znění reklamačního řádu v době uzavření smlouvy).

**Za společnost ELIX spol. s r.o. schválil Ing. Ljudmil Mladenov – jednatel**