

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Odkazy na legislativu

Slouží k informování spotřebitelů o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady spotřebních výrobků (dále jen „věc“). Reklamační řád byl vypracován na základě příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (OZ) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (ZOS), oba ve znění platném od 1. 1. 2014.

PRÁVO KUPUJÍCÍHO NA REKLAMACI VADNÉ VĚCI

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal (§ 2161 OZ),

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží na základě reklamy jimi prováděné;
- že věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů (za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání věci - § 2099 OZ).

Na žádost kupujícího mu prodávající potvrdí v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo, IČO, případně další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti (§ 2166 OZ a § 15 odst. 2 novely ZOS). Toto potvrzení není záručním listem ve smyslu záruky za jakost (§ 2113 OZ). Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení. Nebrání-li tomu povaha věci, lze uvedené potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje (§ 2166 OZ).

Má-li prodaná věc při převzetí kupujícím vady, je kupující oprávněn uplatnit u prodávajícího, u kterého byla věc koupena, právo z vadného plnění (reklamaci) - § 2161 a 2172 OZ. Je-li však v potvrzení vydaném prodávajícím uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu v rámci vadného plnění u toho, kdo je určen k provedení opravy (§ 2172 OZ).

Za vadu, za kterou prodávající odpovídá, nelze považovat případy, kdy:

- kupující vadu sám způsobil (§ 2170 OZ);
- u věcí prodávaných za nižší cenu vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena, jestliže kupující o této vadě věděl před převzetím věci (§ 2167 a § 2170 OZ);
- opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním;
- a případy, kdy to vyplývá z povahy věci (§ 2167 OZ).

Uplatní-li kupující právo z vadného plnění (dle ustanovení § 13 novely ZOS reklamaci), je prodávající povinen vydat kupujícímu, který je spotřebitelem, písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy v rámci vadného plnění (§ 19 odst. 1 ZOS a § 2106 odst. 2 OZ); v ostatních případech prodávající potvrdí kupujícímu v písemné formě, kdy právo uplatnil (§ 2173 OZ).

V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace (§ 19 odst. 2 ZOS).

Vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník přijme k reklamaci zboží ve stavu odpovídajícím požadavkům zákona o ochraně veřejného zdraví na udržování čistoty (viz. ustanovení § 57 odst. 1 zákona č. 258/2000 Sb.).

MÍSTO PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Kupující má právo uplatnit reklamaci:

1. v kterékoli provozovně patřící prodávajícímu, v níž je přijetí reklamace možné, a to s ohledem na sortiment prodávajícího zboží;
2. v místě nebo sídle podnikání prodávajícího (§ 19 odst. 1 ZOS);
3. požadavek na opravu věci provedenou v rámci práva z vadného plnění u osoby určené k takové opravě, uvedené v potvrzení prodávajícího o rozsahu a době trvání jeho povinností z vadného plnění, v případě, je-li tato osoba v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším (§ 2172 OZ).

Kupující je povinen prokázat oprávněnost svého nároku na uplatnění reklamace. Vedle vytknutí vady je tedy povinen prokázat, že reklamuje u správného prodávajícího či osoby určené k provedení opravy v rámci práva z vadného plnění a v zákonem stanovené době. To lze prokázat nejlépe prodejním dokladem či písemným potvrzením rozsahu a doby trvání povinností prodávajícího v případě vadného plnění (§ 2166 OZ), popř. dokladem o poskytnutí záruky za jakost (§ 2113 OZ).

LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí (§ 2165 OZ), přičemž projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí (§ 2161 OZ). Právo z odpovědnosti za vady lze uplatnit pouze u vad, za které prodávající kupujícímu odpovídá (§ 2167 a 2170 OZ). Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojeném k věci nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze věc použít, má tato informace charakter záruky za jakost (§ 2165 a 2113 OZ).

Ujednají-li prodávající a kupující zkrácení doby pro uplatnění práv z vadného plnění, nepřihlíží se k takovému ujednání (§ 2168 OZ).

Ujednají-li prodávající s kupujícím ještě předtím, než kupující může uplatnit právo z odpovědnosti za vady věci, že se jeho práva omezí nebo že zanikají, nepřihlíží se k tomu (§ 2174 OZ).

Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po uvedené době způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si uchová obvyklé vlastnosti (záruční doba). Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci (§ 2113 OZ). Záruku za jakost je třeba poskytovat písemnou formou (záruční list), zvláště v případech, je-li delší než doba použitelnosti uvedená výrobcem na obalu věci (§ 2114 OZ).

Pro oznámení vady, na kterou se vztahuje záruka za jakost, a pro uplatnění práva z vadného plnění platí rovněž ustanovení článku 1 a 2 tohoto reklamačního řádu (§ 2172 OZ a § 19 ZOS).

Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost (§ 2115 OZ).

Jakmile kupující zjistí vadu, oznámí to bez zbytečného odkladu prodávajícímu a věc prodávajícímu předá, nebo ji podle jeho pokynů uschová nebo s ní jinak vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadnou věc užívat (§ 1922 OZ).

Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.

Při oprávněné reklamaci náleží kupujícímu za zákonem stanovených podmínek i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva (§ 1924 OZ).

Právo z vadného plnění nevylučuje právo na náhradu škody; čeho však lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu (§ 1925 OZ).

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

Má-li věc při převzetí vady, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. **Je-li však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.**

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže (vše § 2169 OZ).

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil (§ 2170 OZ).

Je-li kupující spotřebitelem, prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacе, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel právo na dodání nové věci nebo právo odstoupit od smlouvy, případně může požadovat slevu (§ 19 odst. 3 novely ZOS, s využitím ustanovení § 2106 OZ).

Prodávající je povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacе, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacе. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy (§ 19 odst. 1 ZOS).

V ostatních případech potvrdí prodávající nebo osoba určená k provedení opravy kupujícímu v písemné formě provedení opravy a dobu jejího trvání (§ 2173 OZ).

Za vyřízení reklamacе se považuje až podání informace o vyřízení reklamacе prodávajícím spotřebiteli v souladu s nálezem Ústavního soudu č. III. ÚS 2983/08 ze dne 10. 11. 2009.

Pro případy nepřevzetí věci kupujícím po uzavření reklamačního řízení se použijí přiměřeně ustanovení o úschově (§ 2408 OZ).

VĚCI PRODÁVANÉ ZA NIŽŠÍ CENY

Má-li věc vadu, která nebrání užívat věc k určenému účelu, lze ji prodat jen za nižší cenu, než je obvyklá cena bezvadné věci. Prodávající kupujícího upozorní, že věc má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje (§ 2164 OZ).

Při prodeji věci s vadou nebo věci, jejíž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, spotřebiteli, musí prodávající na tyto skutečnosti spotřebitele předem zřetelně upozornit. Takové věci musí být prodávány odděleně od ostatních věcí (§ 10 odst. 6 ZOS).

Při prodeji věci s vadou nebo věci, jejíž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, spotřebiteli, musí být tyto skutečnosti zřetelně vyznačeny v dokladu o zakoupení věci (§ 16 odst. 3 ZOS).

Právo z vady nelze u věcí prodáváných za nižší cenu uplatnit u vady, pro kterou byla nižší cena sjednána (§ 2167 písm. a/ OZ).

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil (§ 2170 OZ).

Má-li věc prodávaná za nižší cenu vadu, z níž je prodávající zavázán, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu (§ 2171 OZ).

V ostatních případech platí ustanovení článků 1 až 5 tohoto reklamačního řádu.

VĚCI POUŽITÉ

Při prodeji použité věci musí prodávající na tuto skutečnost spotřebitele předem zřetelně upozornit. Takové věci musí být prodávány odděleně od ostatních věcí (§ 10 odst. 6 ZOS).

Při prodeji použité věci musí být tato skutečnost zřetelně vyznačena v dokladu o zakoupení věci (§ 16 odst. 3 ZOS).

Právo z vady nelze uplatnit u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím (§ 2167 písm. c/ OZ).

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u použitého spotřebního zboží, v době 24 měsíců od převzetí. Tuto lhůtu lze vzájemnou dohodou prodávajícího s kupujícím zkrátit na polovinu, tj. 12 měsíců. Pokud by si smluvní strany ujednaly zkrácení větší, platí za ujednanou dobu 12 měsíců (§ 2168 OZ).

Má-li věc použitá vadu, z níž je prodávající zavázán, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu (§2171 OZ).

Byla-li cena zboží snížena z důvodu výprodeje nebo posezónního doprodeje a jedná-li se o prodej nové bezvadné věci, odpovídá prodávající za vady takto prodané věci v plném rozsahu.

ŘEŠENÍ SPORŮ

Spory vzniklé v souvislosti s reklamačním řízením budou přednostně řešeny v rámci existujících systémů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, v ostatních případech je k řešení těchto sporů příslušný soud (§ 12 OZ).

OSTATNÍ USTANOVENÍ

Za kupní smlouvu se vždy považuje smlouva o dodání spotřebního zboží, které je nutné sestavit nebo vytvořit, s výjimkou ustanovení § 2086 (§ 2085 OZ).

Návrh informace dle § 14 Zákona o ochraně spotřebitele (ZOS)

Dle § 14 ZOS má prodávající informovat jak na stacionárních provozovnách, tak na internetu, o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ výrobku či služby věcně příslušný. Informace musí zahrnovat též internetovou adresu tohoto subjektu.

Doporučujeme tedy uvést následující informaci:

MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv uzavřených spotřebiteli se společností **X. Y.** je příslušná Česká obchodní inspekce
poštovní adresa pro doručování návrhů je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.cz

Bližší informace včetně formuláře pro podání návrhu lze najít na
<https://adr.coi.cz/> .