

# Reklamační řád

## 1. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

- a. Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, č. 513/1991 Sb. a z.č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamace“).
- b. „Spotřebitelská smlouva“ je smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.
- c. „Prodávající“ je obchodní společnost Zahradní centrum v Děčíně, v.o.s., se sídlem Teplická 34, 405 05 Děčín 9; IČ: 25009478, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl A., vložka 7125. Zahradní centrum v Děčíně, v.o.s. je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.
- d. Zákazníkem našeho internetového obchodu je „Kupující“. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje kupující, jemuž se záruční doby řídí platnými ustanoveními Zákona, činí tedy 24 měsíců, s výjimkami stanovenými Zákonem. Záruční lhůta začíná běžet převzetím Zboží Kupujícím.
- e. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží začíná běžet nová záruční doba.
- f. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
- g. Na žádost spotřebitele je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující údaje (fakturu), které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, IČO, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.
- h. Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených Zákonem. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení Kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích

z odpovědnosti za vady, vrací kupující plnění, které mu poskytl Prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

i. Spotřebitel při uplatnění záruky má:

- jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jde-li o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy

### **3. Vyřízení Reklamace**

- a. V případě, že Kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad Zboží opravou a v záručním listu, je pro účely záručních oprav Zboží určený podnikatel odlišný od Prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě Prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, uplatní Kupující právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu. Tyto informace lze případně nalézt v dokladu, který nahrazuje záruční list.
- b. Kupující je oprávněn vyžadovat záruční opravu v autorizovaných servisních střediscích, jejichž seznam je přiložen k dokumentaci ke Zboží, případně jej sdělí Prodávající na dotaz Kupujícího.
- c. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.
- d. Za situace, kdy je potřeba Zboží zaslat Prodávajícímu nebo servisnímu středisku, si Kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo Zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.
- e. Servisní středisko po řádném vyřízení Reklamace vyzve Kupujícího k převzetí opraveného Zboží.
- f. Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení Zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům

- uvedeným v dokumentaci ke Zboží.
- g. Při jakékoli návštěvě servisního technika u Kupujícího je třeba, aby byl vyhotoven protokol o zjištěných závadách a formě jejich odstranění. Bez takového protokolu není návštěva servisního technika brána v potaz.
  - h. Veškeré informace o průběhu reklamace je možno získat telefonicky na čísle 810 625 529.
  - i. V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena Kupujícímu převodem na bankovní účet nebo předána v hotovosti na pokladně v sídle společnosti nebo na některé z provozoven.

#### **4. Závěrečné ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnost 1.9.2007. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

**Tyto obchodní podmínky byly konzultovány [Sdružením obrany spotřebitelů ČR](#). To potvrzuje udělené jedinečné logo SAOP o provedení SOS – Spotřebitelského auditu obchodních podmínek, které naleznete na [www.spotrebitele.info](http://www.spotrebitele.info). V případě nejasností ohledně těchto obchodních podmínek můžete SOS ČR kontaktovat elektronicky na [sos@spotrebitele.info](mailto:sos@spotrebitele.info) nebo telefonicky na poradenské lince SOS 900 08 08 08 (8Kč/min).**

**Kontaktuje nás, pokud si přejete zboží reklamovat.**

#### **Nejčastější dotazy a odpovědi k reklamacím (FAQ):**

##### **1. Jak správně postupovat při uplatnění reklamace?**

Vyhledejte si v záručním listu ke zboží nebo na internetu kontakt na nejbližší autorizovaný servis dané značky.

Kontaktuje servis a informujte se, jak dále postupovat. Zboží je nutné doručit osobně, kurýrem či poštou do servisu, kde bude reklamace odborně posouzena.

Pokud zasíláte zboží do servisu, nezapomeňte přiložit tyto doklady:

Kupní doklad (faktura) Záruční list – řádně vyplněný a potvrzený prodejcem (je-li ke zboží

vydán) Popis závady, kontakt na vaši osobu.

Reklamacce musí být ze zákona vyřízena do 30 kalendářních dnů.

## **2. Lze uplatnit reklamaci přímo v autorizovaném servisu?**

Ano, tento způsob doporučujeme – reklamacce tak bude vyřízena nejrychlejší možnou cestou. Servis vám též poskytne úplné a odborné informace k vaší závadě, popř. vám sdělí, zda se jedná o vadu a zda je možné ji odstranit svépomocí.

Nezapomeňte ke zboží přiložit kupní doklad (fakturu), potvrzený záruční list, je-li ke zboží vydán, a přesný popis závady – využijte náš jednoduchý reklamační formulář.

## **3. Jak dlouho trvá vyřízení reklamacce?**

Vaše reklamacce musí být vyřízena v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů. Tato lhůta počíná doručením zboží do servisního střediska či k prodejci zboží a končí vyřízením reklamacce v servise či u prodejce.

## **4. Co je potřeba k reklamaci doložit?**

- kupní doklad ke zboží (fakturu-daňový doklad) – postačí kopie,
- potvrzený záruční list, je-li u zboží vydán,
- přesný popis závady, kontakt na vaši osobu – využijte náš jednoduchý reklamační formulář.

## **5. Lze proplatit náklady na dopravné u oprávněné reklamacce?**

Náklady spojené s dopravou zboží do servisu a zpět ze servisu vám budou uhrazeny při splnění těchto podmínek:

- a. předem bude s naším reklamačním oddělením dohodnuto, že si zboží dopravíte do nejbližšího autorizovaného servisu na vlastní náklady,
- b. reklamacce bude oprávněná (nebude se jednat např. o závadu způsobenou chybnou obsluhou, mechanickým poškozením apod.),
- c. podáte žádost o proplacení nezbytných nákladů spojených s dopravou reklamovaného zboží,

d. písemně doložíte výši nákladů (účtenka za poštovné, přepravní list apod.).

Upozornění: Lze proplatit pouze náklady v přiměřené výši vzhledem k povaze zboží (např. náklady za poštovné nikoliv za taxi službu).

## **6. Jsou s vyřízením reklamace spojeny nějaké poplatky?**

S vyřízením oprávněné reklamace nejsou spojeny žádné poplatky.

V případě neoprávněné reklamace mohou být individuálně posouzeny náklady na dopravu zboží do servisu a zpět.

## **7. Zboží jsem reklamoval v servisu a tam mi sdělili, že je neopravitelné (mám potvrzení) a že mám dořešit s prodejcem vrácení peněz či výměnu za nový kus. Jak mám postupovat?**

V tomto případě bychom vás požádali o zaslání opravného (montážního listu) a záručního listu na naše reklamační odd., adresa Zahradní centrum v Děčíně, v.o.s., reklamační odd., Teplická 34, 405 05 Děčín 9.

Oprávněnost vaší reklamace bude na základě zaslaných dokumentů posouzena a vy budete poté kontaktován a informován o dalším postupu.

Tip: Naskenované potvrzení (opravenka, záruční list) nám můžete zaslat na adresu [info@zcd.cz](mailto:info@zcd.cz). Nezapomeňte, prosíme, uvést číslo vaší objednávky.

## **8. Kde naleznu na zboží výrobní číslo (S/N, P/N..), které potřebuji znát pro uplatnění reklamace?**

- na zadní straně přístroje, viz. štítek s označením zboží