

Reklamační řád

platný od 12. 3. 2024

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád („Reklamační řád“) se vztahuje na uzavírání veškerých kupních smluv na Zboží mezi společnostmi LITAVERON a.s., se sídlem Václavkova 505/30, 160 00 Praha 6 - Dejvice, vedená u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16009, IČO: 290 444 30 („Společnost“) a koncovým zákazníkem („Kupující“). Reklamační řád je nedílnou součástí každé kupní smlouvy, objednávky nebo rámcové smlouvy uzavřené mezi Společností a Kupujícím na Zboží („Kupní smlouva“). Pro vyloučení pochybností platí, že za Kupní smlouvu se považuje také smlouva uzavřená mezi Společností a Kupujícím pomocí prostředků komunikace na dálku, zejména prostřednictvím E-shopu.

1.2 Reklamační řád se řídí právní úpravou obsaženou v Občanském zákoníku a v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1.3 Tento Reklamační řád se přiměřeně použije také v případě, kdy Kupující není spotřebitelem ve smyslu § 419 Občanského zákoníku, není-li v Kupní smlouvě, Reklamačním řádu nebo mezi stranami dohodnuto jinak.

2. Pojmy

2.1 Pojmy uvedené v těchto OP mají následující význam:

(a) „**Ceník**“ obsahuje ceny zboží ke dni uzavření Kupní smlouvy. Ceník je zveřejněný na adrese www.rohlikove-boilies.cz. Společnost si vyhrazuje právo na změny cen v Ceníku; Kupující není povinen k odkupu zboží;

(b) „**Kupní cena**“ znamená cenu určenou dle Ceníku platnou v okamžiku učinění Objednávky, kterou je Kupující povinen zaplatit Společnosti za dodané Zboží. Kupní cena nezahrnuje dopravné. Dopravné je splatné spolu s Kupní cenou;

(c) „**Kupní smlouva**“ znamená kupní smlouvu dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu uzavřenou v souladu s Obchodními podmínkami ve smyslu § 2079 a násl. Občanského zákoníku;

(d) „**Kupující**“ má význam dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu;

(e) „**Obchodní podmínky**“ znamená dokument Společnosti na e-shopu na adrese https://www.rohlikove-boilies.cz/fotky123031/obchodni_podminky/obchodni_podminky.pdf „Obchodní podmínky ze dne 20. 7. 2023“, nebo pozdější, který je nedílnou součástí každé Kupní smlouvy a Kupující byl s jeho obsahem seznámen;

(f) „**Objednávka**“ znamená návrh k uzavření individuální Kupní smlouvy učiněný objednatelem Společnosti, buď prostřednictvím E-shopu;

(g) „**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění;

(h) „**Společnost**“ má význam dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu;

(i) „**Zboží**“ znamená výrobky, které jsou uvedeny v některém z katalogů Společnosti ve znění platném ke dni uzavření Kupní smlouvy a jsou předmětem Kupní smlouvy, případně jsou předmětem Kupní smlouvy na základě odsouhlasené Objednávky z e-shopu, nebo e-mailem, ačkoli nejsou uvedeny v některém z katalogů Společnosti.

(j) „**E-shop**“ je webovou stránku Společnosti www.rohlikove-boilies.cz, která umožňuje Kupujícímu vyplnit Kupní smlouvu a zaslat ji Společnosti.

3. Záruční doba

3.1 Společnost odpovídá Kupujícímu za to, že Zboží při převzetí Kupujícím nemá vady, tedy je v souladu s Kupní smlouvou a má jakost a užité vlastnosti Společnosti, výrobcem nebo dodavatelem Společnosti popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy či údajů uvedenými na obalu Zboží či v jeho návodu očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který Společnost pro použití Zboží uvádí nebo pro který se Zboží obvykle používá.

3.2 V případě, že Zboží vykazuje při předání zjevné vady nebo je-li Zboží předáno v porušeném transportním obalu, je Kupující oprávněn Zboží nepřevzít a bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit Společnosti.

3.3 Délka záruky je uvedena v čl. 8 Obchodních podmínek Společnosti (24 měsíců pro Spotřebitele).

3.4 Do záruční doby se nezapočítává doba od uplatnění oprávněné Reklamacce do jejího vyřízení.

3.5 Kupující je povinen před podpisem faktury Zboží prohlédnout, zda nemá vady.

3.6 Rozhodl-li se Kupující Zboží nepřevzít v souladu s článkem 3.2 tohoto Reklamačního řádu či mu nebylo Zboží dodáno, je povinen toto oznámit neprodleně (popřípadě ve lhůtě stanovené Obchodními podmínkami) Společnosti.

3.7 Záruka se vztahuje pouze na vady, které se vyskytnou u Zboží v záruční době poskytované Společností. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení věci, ke kterému došlo jejím obvyklým užíváním. Záruka se rovněž nevztahuje na používání jiným způsobem a k jiným účelům, než k jakému je určena (viz návod k použití), případně při nedodržení pracovních postupů pro Zboží stanovených. Stejně tak se záruka nevztahuje na ty Zboží, které Kupující nesprávně skladoval, a nesprávné skladování mělo vliv na jakost Zboží.

3.8 Pro řádné posouzení vady a vyřízení reklamace u reklamovaného Zboží je Kupující při reklamaci povinen doložit vadné Zboží a prokázat, kdy Zboží zakoupil u Společnosti, například předložením faktury za Zboží.

4. Uplatnění záruky

4.1 Kupující má právo uplatnit své právo vyplývající ze záruky za jakost jen na Zboží, které má vady a bylo zakoupené u Společnosti.

4.2 Nemá-li Zboží vlastnosti stanovené v článku 3.1 tohoto Reklamačního řádu, má Kupující právo, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, na bezplatné odstranění vady; pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může Kupující požadovat i dodání nového Zboží bez vad, ale pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od Kupní smlouvy.

4.3 Právo na dodání nového Zboží, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od Kupní smlouvy odstoupit a Kupujícímu bude za těchto okolností vyplacena původní Kupní cena v hotovosti v místě reklamace nebo bankovním převodem.

4.4 Neodstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu Zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Společnost nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Společnost nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Kupujícímu působilo značné obtíže. Vyřídí-li se reklamace Zboží poskytnutím slevy, bude peněžní rozdíl mezi Kupní cenou a částkou po slevě ve výši hodnoty slevy vyplacen Kupujícímu v místě uplatnění reklamace v hotovosti, pokud se se Společností nedohodne jinak.

5. Reklamace

5.1 Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného prodlení, jakmile se vada na Zboží vyskytla, a to v průběhu záruční doby dle článku 3.3 tohoto Reklamačního řádu výše.

5.2 Společnost je povinna o reklamaci rozhodnout (rozhodnutím se rozumí způsob řešení reklamace) ihned, bez zbytečného odkladu, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená, podle druhu Zboží, potřebná k odbornému posouzení vady.

5.3 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Společnost nedohodne na delší lhůtě. V této lhůtě Společnost též vyrozumí Kupujícího o způsobu vyřízení reklamace. V případě, že Kupující není spotřebitel, neuplatní se lhůty uvedené v člancích 5.2 a 5.3 tohoto Reklamačního řádu, ale Společnost se zavazuje reklamace řešit v co nejkratší možné lhůtě po nezbytně nutnou dobu s ohledem na odborné posouzení Zboží dodavateli nebo výrobcí.

5.4 Kupující může uplatnit reklamaci v sídle Společnosti, nebo v provozovně, kde byla uzavřena Kupní smlouva. Kupující může uplatnit reklamaci zasláním zboží do sídla Společnosti s popisem vad a s uvedením kontaktního telefonu a e-mailu.

5.5 Společnost je povinna Kupujícímu potvrdit v písemné formě, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o

provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

5.6 Společnost může reklamaci posoudit přímo ve své provozovně, nebo předáním dodavateli nebo výrobcí na posouzení.

5.7 Společnost zamítne Reklamaci:

(a) má-li reklamované Zboží vadu, za kterou Společnost podle zákona nebo Kupní smlouvy neodpovídá;

(b) v případě, že Reklamace nebyla uplatněna v záruční době;

(c) v případě, že je reklamováno běžné opotřebení Zboží způsobené jeho používáním, vada vznikla zacházením v rozporu s návodem nebo účelem, pro který se Zboží obvykle používá;

(d) nebyla-li Reklamace řádně uplatněna;

(e) Zboží bylo zcela nebo zčásti spotřebováno.

6. Závěrečná ustanovení

6.1 Přílohou Reklamačního řádu je vzor Reklamačního protokolu Tato příloha je k dispozici i v provozovně Společnosti v papírové, nebo elektronické formě. Tato příloha je k dispozici i na e-shopu Společnosti. Kupující není povinen vzor Reklamačního protokolu použít.

6.2 Znění tohoto Reklamačního řádu může Společnost kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé z Kupních smluv uzavřených před účinností nového Reklamačního řádu.

6.3 Podpisem Rámcové smlouvy, Kupní smlouvy, Objednávky nebo objednáním v E-shopu Kupující potvrzuje, že je s obsahem Reklamačního řádu v plném rozsahu seznámen a výslovně jej přijímá, že je mu znám význam všech používaných pojmů a doložek a že veškerá ustanovení mohl rozumně očekávat.

6.4 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 12. 3. 2024.