

REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

pro výrobky a služby zakoupené v online obchodě www.bestdrive.cz společnosti:

BestDrive Czech Republic s.r.o.

Objízdná 1628
765 02 Otrokovice, Česká republika

tel: +420 544 502 452
E-mail: shop@bestdrive.cz

IČO: 411 93 598
DIČ: CZ41193598

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně,
oddíl C, vložka 61380

zastoupená Ing. Petrem Sedláčkem a Romanem Sabolem, jednatelem společnosti

(dále jen "**BestDrive Czech Republic**")

Tímto reklamačním řádem společnost BestDrive Czech Republic mj. informuje spotřebitele o jeho právech a poskytuje mu informace vyžadované platnými právními předpisy, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) a zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „**zákon o ochraně spotřebitele**“)

Platnost a účinnost: od 1. 1. 2024

Obsah

1. Definice pojmů a působnost Reklamačního řádu.....	2
2. Jaké máte povinnosti jako Zákazník?	2
3. Správné hospodaření s pneumatikami.....	2
4. Jaké jsou podmínky pro úspěšné uplatnění Reklamace?	3
6. Doklady potřebné k uplatnění Reklamace	6
7. Kde je možné uplatnit reklamaci?	7
8. Jak uplatnit Reklamaci a jaké jsou nároky Zákazníka?	7
9. Jak probíhá vyřizování Reklamace u Zákazníka Podnikatele?	8
10. Jak probíhá vyřizování Reklamace u Zákazníka Spotřebitele?.....	8
11. Vyzvednutí předmětu Reklamace	9

12.	Závěr	9
-----	-------------	---

1. Definice pojmů a působnost Reklamačního řádu

- 1.1. Pojmy obsažené v tomto Reklamačním řádu a jeho přílohách mají význam, v jakém jsou definovány v článku 1.2. Obchodních podmínek.
- 1.2. Působnost Reklamačního řádu:
 - 1.2.1. Společnost BestDrive Czech Republic tímto Reklamačním řádem informuje Zákazníky o podmínkách a způsobu vyřízení Reklamace včetně údajů o tom, kde může Zákazník Reklamaci uplatnit a o provádění záručních oprav.
 - 1.2.2. Ve věcech zde neupravených se postupuje podle Obchodních podmínek, jinak podle obecně závazných právních předpisů.
 - 1.2.3. Pokud nastane rozpor mezi ustanovením Obchodních podmínek a tohoto Reklamačního řádu, přednost má Reklamační řád. Pokud nastane rozpor mezi ustanoveními tohoto Reklamačního řádu a kogentními ustanoveními právních předpisů (tj. těmi, od kterých se nelze odchýlit dohodou), přednost mají zákonná ustanovení.
 - 1.2.4. Ustanovení odchýlná od tohoto Reklamačního řádu je možné sjednat smluvně. Odchýlná ujednání v jakékoli písemné smlouvě uzavřené mezi smluvními stranami mají přednost před ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.
- 1.3. Znění Reklamačního řádu může Prodávající kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění Reklamačního řádu Internetového obchodu.

2. Jaké máte povinnosti jako Zákazník?

- 2.1. Zákazník je povinen seznámit se s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami, vyslovit s nimi souhlas a přistoupit k těmto dokumentům ještě před závazným objednááním Zboží nebo Služby (uzavřením Smlouvy).
- 2.2. Zákazník zároveň bere na vědomí, že je povinen Prodávajícímu poskytnout součinnost nezbytnou k vyřízení Reklamace (např. předložit věc, která je nezbytná k vyřízení Reklamace), v opačném případě se Zákazník dostává do prodlení s plněním svých povinností a lhůty Prodávajícího pro vyřízení Reklamace se adekvátně prodlužují o čas, po který Zákazník neposkytl požadovanou součinnost, pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak.

3. Správné hospodaření s pneumatikami

- 3.1. Hospodaření s pneumatikami, zacházení s nimi a jejich používání musí být v souladu s předpisy týkající se používání pneumatik, které jsou obsažené v prospektech a technických informacích, a které jsou k dispozici u Prodávajícího, a které jsou přiložené k vozidlu a / nebo zboží a / nebo zveřejněny na stránkách Internetového obchodu.
- 3.2. Disky, montáž, huštění, nosnost, správné používání pneumatik a další technické údaje jsou uvedeny v technických příručkách, prospektech, technických informacích a v neposlední řadě v technické dokumentaci vozidla. Tlak vzduchu (huštění) a rozměry pneumatik jsou uvedeny v technické dokumentaci vozidla a také na štítku nalepeném přímo na vozidle.

- 3.3. Předepsaný tlak vzduchu (huštění) pneumatik pro jednotlivé typy motorových vozidel je nutné dodržovat po celou dobu jejich provozu.
- 3.4. Nosnost pneumatik je dána celkovou hmotností vozidla a v něm převáženého nákladu. Tato nosnost pneumatiky nesmí být během provozu vozidla překročena.
- 3.5. V provozu se mohou používat pouze nepoškozené pneumatiky s minimální hloubkou dezénových drážek po obvodu větší, než předepisuje obecně závazný právní předpis (vyhláška Ministerstva dopravy ČR č. 341/2014 Sb., o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích). Měření hloubky dezénových drážek musí být v souladu s předpisem výrobce.
- 3.6. Při montáži pláštěů se musí používat předepsané disky, které musí být předem zkontrolovány, zda nejsou poškozeny, zároveň musí být zbaveny všech nečistot, rzi apod. Plechové disky musejí být natřeny ochranným nátěrem.
- 3.7. Při montáži dušových pneumatik se duše zlehka posype klouzkem, který se rozetře, není dovoleno sypat klouzek dovnitř pláště. Na patky lze používat mýdlový roztok, silikonový olej, případně speciální mazadla usnadňující montáž, kromě prostředků, jejichž složení je ropného původu.
- 3.8. Vzájemný rozdíl vnějších průměrů jednotlivých nezatížených pneumatik v dvojmontáži nesmí být větší než 2% vnějšího průměru. Mezi jednotlivými pneumatikami musí být mezera podle předpisů výrobce vozidel, aby se pneumatiky při jízdě nedotýkaly.
- 3.9. Užité zatížení vozidla musí být rozloženo tak, aby jednotlivé pneumatiky nebyly přetěžovány.
- 3.10. Během používání musí být kontrolován stav opotřebení pneumatik a tlak vzduchu (plynu) v jednotlivých pneumatikách včetně rezervy. Pokud se zvýší tlak vzduchu zahřátím pneumatiky, není dovoleno tento během denního výkonu vozidla snižovat. Dále je nutné kontrolovat podvozek vozidla, neboť špatný technický stav může negativně ovlivnit životnost pneumatik.

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 2099 a násl. občanského zákoníku).

4. Jaké jsou podmínky pro úspěšné uplatnění Reklamací?

- 4.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti Prodávajícího za vady se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).
- 4.2. Prodávající odpovídá Zákazníkovi, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Zákazníkovi, že v době, kdy Zákazník Zboží převzal:
 - má Zboží vlastnosti, které si Smluvní strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jim prováděné,
 - Zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
 - se Zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se Zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - Zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluveného vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

- je Zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a Zboží svou jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může Zákazník rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, ledaže Prodávající prokáže, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření kupní smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv, a
- Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí; ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou Zákazník nemůže věc užívat v případě, že vadu vytkl oprávněně.

- 4.3. Hospodaření s pneumatikami, zacházení s nimi a jejich používání musí být v souladu s předpisy na jejich používání, stanovených v katalogích, prospektech a technických informacích, které jsou k dispozici u prodejců.
- 4.4. Prodávající neodpovídá Zákazníkovi za vady Zboží spočívající v poškození věci, které vzniklo v důsledku jejího nesprávného použití/používání nebo údržby, zejména v důsledku jejího užívání v rozporu s informacemi o způsobu použití a údržby věci nebo v rozporu s informacemi uvedenými v tomto Reklamačním řádu. Za nesprávné použití/používání Zboží se považuje zejména, nikoli však výlučně:
 - nesprávná nebo neodborná montáž, oprava věci, nebo jiný neodborný zásah (např. neodborná montáž snímačů hustícího tlaku (TPMS), aj),
 - používání výrobků v rozporu s návodem k obsluze,
 - nesprávné skladování věci, např. skladování pneumatik jinak než v chladu, suchu a mimo dosah přímého světla, chemických látek a zdrojů ozonu,
 - použití pneumatik pod úroveň bezpečnostní hloubky dezénu stanovenou právními předpisy,
 - použití pneumatik starších než 10 let od data výroby (od DOT uvedeného na pneumatice).
 - použití nesprávného rozměru nebo typu zboží, zejména pneumatiky nebo diskového kola,
 - použití zdeformovaného, zkorodovaného nebo jinak poškozeného nebo znečištěného diskového kola,
 - použití nevhodného dezénu nebo typu provedení pneumatiky,
 - poškození pneumatiky při nesprávné geometrii vozidla nebo poškozením výrobku způsobené vadnou částí vozidla,
 - přehušťení nebo podhušťení pneumatiky,
 - přetěžování, nebo dlouhodobé nezatěžování vozidla,
 - mechanické nebo chemické poškození nebo znehodnocení jinými vlivy (např. havárie, požár, živelná událost),
 - nesprávná mezera při dvojmontáži nebo poškozením cizím předmětem při dvojmontáži,
 - jízda na pneumatice bez tlaku vzduchu,
 - neodborné prořezávání dezénové drážky (např. na pneumatikách s výrobním označením "REGROOVABLE"), nebo použitím pneumatiky pro sportovní účely (s výjimkou pneumatik určených pro tento účel),
 - poškození pneumatiky způsobené nesprávným použitím sněhových řetězů, nad přípustnou míru běžného opotřebení nebo nesprávným použitím sněhových řetězů,
 - hušťení pneumatik jiným než doporučeným médiem,
 - nadměrné opotřebení Zboží nad přípustnou míru běžného opotřebení,
 - poškození náhradního dílu způsobené zásahem do integrity vozidla při jeho provozování,

- úmyslný zásah Zákazníka nebo třetí osoby.

4.5. Prodávající neodpovídá Zákazníkovi dále za vady:

- které byly vytknuté po uplynutí 24 měsíců ode dne převzetí Zboží,
- pro které byla sjednána nižší cena (§ 2167 Občanského zákoníku),
- vzniklé použitím nebo opotřebením věci, která byla zakoupená jako použitá, pokud je Zákazníkem Spotřebitel, nebo vzniklé v souvislosti s použitím nebo opotřebením věci, pokud je Zákazníkem Podnikatel,
- zjevné vady, kterou musel Zákazník s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření Smlouvy, avšak Zákazník tyto vady neoznámil bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit (§ 2112 odst. 1 občanského zákoníku),
- jiné než zjevné vady a Zákazník tyto vady nevytkl bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit,
- věcí, které dodal Zákazník, např. pro vykonání určité služby (např. kostra protektorovaných pneumatik, pokud byla kostra dodána Zákazníkem nebo na díl, který namontoval Prodávající, ale byl dodán Zákazníkem). V takovém případě se bude Záruka vztahovat pouze na služby poskytované Prodávajícím. Ani za vady služeb nebude Prodávající odpovídat, pokud tyto vady způsobilo použití věcí předaných Prodávajícím na zpracování / použití Zákazníkem v případě, že Prodávající ani při vynaložení odborné péče nevhodnost těchto věcí nemohl zjistit nebo na ně Zákazníka upozornil a Zákazník na jejich použití trval,
- poskytnutých služeb způsobené dodržením nevhodných pokynů daných Zákazníkem, pokud Prodávající na nevhodnost těchto pokynů Zákazníka upozornil a Zákazník na jejich dodržení trval, nebo jestliže Prodávající tuto nevhodnost nemohl zjistit.

4.6. Prodávající neodpovídá Zákazníkovi za vady daru, jestliže byla v souladu s čl. 3.8. Obchodních podmínek uzavřena spolu se Smlouvou i darovací smlouva. Dar není prodaným Zbožím, proto Prodávající ani neodpovídá za jeho případné vady. Pokud však Prodávající o případných vadách daru ví, je povinen na ně Zákazníka při nabídce daru upozornit. Pokud má dar vady, na které prodávající zákazníka neupozornil, je zákazník oprávněn jej vrátit (§ 2065 občanského zákoníku).

5. Jak dlouhá je záruční doba a jak plyne?

5.1. Po období záruční doby je poskytována Zákazníkům Spotřebitelům záruka za jakost na veškeré výrobní a materiálové vady, které se u Zboží projevily. Záruka se nevztahuje na vady Zboží, které jsou provozního charakteru a nemají přímou souvislost s technologií výrobku nebo materiálovou závadností. Záruka se nevztahuje na Zboží, u kterého jsou provedeny jakékoliv opravy, neboť v tomto případě nelze Prodávajícím garantovat funkčnost Zboží po provedené opravě.

5.2. Záruční doba, pokud je Zákazníkem Spotřebitel, je v délce uvedené v tomto článku:

5.2.1. Záruční doba na zboží a Služby je:

- u nového zboží 24 měsíců;
- u použitého zboží a na provedené opravy od data provedení opravy 12 měsíců.

5.2.2. Pokud je ve zvláštním právním předpise, dohodě Prodávajícího se Spotřebitelem nebo v záručním listě vydaném a potvrzeném Prodávajícím nebo v reklamě Prodávajícího uvedena delší Záruční doba, bude platná tato delší Záruční doba.

- 5.2.3. Pokud je na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena lhůta k použití, neskončí Záruční doba před uplynutím této lhůty.
- 5.2.4. Pokud je u výrobku nabízeném v Internetovém obchodě uvedeno, že na daný výrobek se poskytuje delší Záruční doba, tak platí tato delší Záruční doba a Prodávající je na požádání Zákazníka povinen mu vystavit a potvrdit záruční list. V záručním listě určí Prodávající podmínky a rozsah této Záruky.
- 5.3. Záruční doba na Zboží a Služby, pokud je Zákazníkem Podnikatel, může být smluvně dohodnutá mezi Prodávajícím a Zákazníkem - Podnikatelem nebo poskytnuta formou prohlášení v záručním listě. Dále platí, že:
- 5.3.1. bez ohledu na to, zda byla smluvně sjednána Záruka, Zákazník Podnikatel má právo uplatnit práva z vadného plnění, pokud vada existovala v okamžiku Převzetí zboží nebo služby Zákazníkům, a to v souladu s ustanoveními Občanského zákoníku;
- 5.3.2. v rozsahu neupraveném ve smlouvě se Zákazníkem Podnikatelem nebo v záručním listu, se plně uplatňuje tento Reklamační řád.
- 5.4. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy Spotřebitel po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Prodávající je povinen vydat Spotřebiteli potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání (§ 2173 občanského zákoníku).
- 5.5. Pokud dojde k výměně Zboží reklamovaného Spotřebitelem, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí, pokud dojde k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.
- 5.6. Záruční doby začínají běžet od Převzetí zboží nebo služby Zákazníkem. Pokud má věc zakoupenou Spotřebitelem uvést do provozu jiný podnikatel než Prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení věci do provozu, pokud Spotřebitel objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost (§ 2115 občanského zákoníku).
- 5.7. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, pokud nebyly uplatněny v záruční době.

6. Doklady potřebné k uplatnění Reklamace

- 6.1. Jako potvrzení o koupi a doklad o záruce vystavuje Prodávající ke každému zakoupenému zboží nebo službě daňový doklad (fakturu) v souladu s platnými právními předpisy (obsahuje zejména název zboží nebo služby, cena, množství, sériové číslo atd., ve smyslu platných právních předpisů).
- 6.2. Na výslovnou žádost Zákazníka poskytne Prodávající Záruku písemnou formou (záruční list). Pokud je to vzhledem k poskytované Záruce potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah Záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možné uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listě Prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva Zákazníka, která se ke koupi vážou.
- 6.3. Pro uplatnění Reklamace:
- a) je třeba předložit doklad o koupi, případně jiným způsobem nevzbuzujícím pochybnosti prokázat, že Zboží bylo zakoupen u Prodávajícího;

- b) v případě, že Zákazník uplatňuje právo vyplývající ze Záruky přesahující rozsah Záruky stanovené zákonem, je třeba předložit originál smlouvy, prohlášení nebo záruční list, ve kterém byl rozsah takové Záruky stanoven.

7. Kde je možné uplatnit reklamaci?

7.1. Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u Prodávajícího, u kterého byla věc zakoupena (BestDrive Czech Republic nebo Franchise partner), pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak. Pokud Zákazník Reklamaci uplatňuje u Prodávajícího, může tak učinit:

- Osobně v prodejně nebo poštou nebo emailem na adresu prodejny, kde si Zákazník Zboží osobně převzal nebo kde mu byla poskytnuta Služba. Kontaktní údaje jednotlivých prodejen Prodávajícího jsou uvedeny na stránkách Internetového obchodu v sekci "Pobočky", kde je možné nalézt, která prodejna BestDrive je provozována společností BestDrive Czech Republic, a která je provozována jiným podnikatelem - Franchise partnerem.
- pokud bylo Zákazníkovi Zboží doručováno poštou, přednostně Zákazník uplatní Reklamaci poštou na adrese:
 - BestDrive Czech Republic s.r.o.
 - Provozovna a distribuční sklad eshopu bestdrive
 - Kšírova 238
 - 619 00 Brno
 - Česká republika
 - tel: +420 544 502 452
 - e-mail: shop@bestdrive.cz

7.2. Zákazník Spotřebitel může uplatnit Reklamaci v kterékoliv provozovně Prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na prodávané výrobky nebo poskytované služby, nebo u určené osoby (zpravidla záruční servis uvedený v záručním listě). Určená osoba může reklamaci vyřídit pouze předáním opraveného výrobku, jinak reklamaci postoupí Prodávajícímu k vyřízení.

8. Jak uplatnit Reklamaci a jaké jsou nároky Zákazníka?

8.1. O uplatnění Reklamace Zákazník informuje Prodávajícího dopisem, emailem, nebo vyplněním reklamačního protokolu, který bude poskytnut Zákazníkovi na vyžádání na prodejně Prodávajícího.

8.2. Reklamaci Zákazník uplatňuje tak, že vytkne konkrétní vadu a sdělí, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti za vady uplatňuje. Zákazník připojí doklad o koupi zboží nebo služeb a doklad prokazující Záruku, jestliže tato nevyplývá ze zákona. V případě nesplnění těchto podmínek nebudou naplněny podmínky nezbytné pro uplatnění Reklamace a takové neúplné uplatnění odpovědnosti z vad nebude považováno za Reklamaci.

8.3. Zákazník může při uplatnění reklamace žádat následující:

- Má-li věc vadu, může Zákazník požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým

způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Zákazníka. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

- Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Zákazníkovi nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který Zákazník věc koupil. K odstranění vady převezme Prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.
- Přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy může Zákazník požadovat, jestliže Prodávající:
 - a) vadu odmítne odstranit nebo ji neodstraní ve lhůtě dané Obchodními podmínkami,
 - b) se vada projeví opakovaně,
 - c) je vada podstatným porušením kupní smlouvy nebo
 - d) je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Zákazníka.
- Je-li vada věci nevýznamná, Zákazník nemůže odstoupit od kupní smlouvy; má se za to, že vada věci není nevýznamná (viz ust. § 2171 odst. 3 občanského zákoníku). Odstoupí-li Zákazník od kupní smlouvy, Prodávající vrátí Zákazníkovi kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.
- Vada, která se projeví do jednoho (1) roku ode dne převzetí, se považuje za vadu, která existovala již v den převzetí věci, pokud to neodporuje povaze věci anebo pokud Prodávající neprokáže opak. Vady musí Zákazník uplatnit u Prodávajícího bez zbytečného odkladu. Práva z odpovědnosti za vady se může Zákazník domáhat u soudu, pouze pokud vady vytkl nejpozději do 24 měsíců od převzetí věci.

8.4. Prodávající Zákazníkovi vydá písemné potvrzení o přijetí Reklamací, resp. kopii vyplněného reklamačního protokolu, o tom, kdy Zákazník právo uplatnil, co je obsahem Reklamací a jaký způsob vyřízení Reklamací Zákazník požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamací, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamací.

8.5. Aby mohla být Reklamací vyřízena, je nezbytné, aby Zákazník předložil věc, které se Reklamací Zboží nebo Služeb týká. Předkládaná věc musí být přiměřeně čistá. V případě, že Zákazník přinese hrubě znečištěnou věc, Prodávající není povinen věc převzít na Reklamací až do momentu, kdy Zákazník nepředloží věc, která není špinavá nebo znečištěna nad míru přiměřenou poměrům

9. Jak probíhá vyřizování Reklamací u Zákazníka Podnikatele?

9.1. **Vyřízení Reklamací Zákazníka Podnikatele:** Po uplatnění Reklamací, označení vady a předložení věci, Prodávající určí způsob vyřízení Reklamací a Reklamací vyřídí v co nejkratší lhůtě, zpravidla do 30 dnů.

10. Jak probíhá vyřizování Reklamací u Zákazníka Spotřebitele?

10.1. Lhůty pro vyřízení reklamací se řídí zákonem č. 89/2019 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

10.2. **Určení způsobu vyřízení Reklamací Spotřebitele:** Pokud Spotřebitel uplatní Reklamací, Prodávající nebo jím pověřený zaměstnanec nebo určená osoba je povinen počít Spotřebitele o jeho právech (na opravu či dodání nové věci, odstoupení od smlouvy s vrácením peněz nebo na přiměřenou slevu, za podmínek uvedených v článku 8.3. tohoto Reklamačního řádu). Tuto

povinnost lze splnit i zveřejněním tohoto Reklamačního řádu v prodejně na místě pro daného Spotřebitele viditelném.

Prodávající na základě rozhodnutí Spotřebitele, které z těchto práv Spotřebitel uplatňuje, je povinen rozhodnout o Reklamací ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění Reklamací. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Kupující není oprávněn bez souhlasu Proávajícího měnit zvolený způsob vyřízení Reklamací vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

- 10.3. **Lhůta pro vyřízení Reklamací Spotřebitele:** Po určení způsobu vyřízení Reklamací musí být Reklamací Proávající vyřízena bez zbytečného odkladu, v odůvodněných případech reklamaci vyřídit i později; vyřízení Reklamací včetně odstranění vady však musí být učiněno nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamací, pokud se Proávající se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy ze strany Proávajícího. Pokud k převzetí předmětu Reklamací Proávající dojde v pozdější den, než je den uplatnění reklamace, lhůty pro vyřízení reklamace podle tohoto odstavce začínají běžet ode dne převzetí předmětu Reklamací Proávajícího.
- 10.4. **Vyřízení Reklamací Spotřebitele:** Proávající je povinen řádně Zákazníka Spotřebitele informovat o vyřízení reklamace a současně je Proávající povinen o vyřízení reklamace vydat písemný doklad. Tímto písemným dokladem je zpravidla kopie reklamačního protokolu s vyplněnou kolonkou "vyjádření pracovníka pověřeného na vyřízení reklamace" nebo list obsahující písemné vyrozumění o vyřízení Reklamací.

11. Vyzvednutí předmětu Reklamací

- 11.1. Zákazník je povinen si převzít předmět Reklamací neprodleně poté, co byl vyrozuměn o vyřízení Reklamací.
- 11.2. V případě, že si Zákazník nevyzvedl předmět Reklamací do třiceti dnů ode dne doručení oznámení o výsledku způsobu vyřízení reklamace, ačkoli Zákazníkovi byl doručen výsledek Reklamací, Proávající po uplynutí lhůty pro vyzvednutí reklamovaného zboží opětovně písemně dopisem nebo e-mailem vyzve Zákazníka k jeho vyzvednutí a poučí ho, že v případě, že na výzvu nebude reagovat, nabídne předmět Reklamací k prodeji, a pokud se ho nepodaří do 1 měsíce prodat, Proávající může předmět Reklamací zlikvidovat.
- 11.3. V případě, že si Zákazník nevyzvedne předmět Reklamací ani po uplynutí lhůty pro vyzvednutí ve smyslu dodatečné výzvy k převzetí, Proávající má nárok na poplatek za uskladnění předmětu Reklamací ve výši obvyklé s přihlédnutím k povaze věci, délku a způsob skladování.

12. Závěr

Vážení Zákazníci, věříme, že budete s našimi výrobky a službami spokojeni a budou Vám spolehlivě sloužit, aniž byste museli využít tento Reklamační řád. V případě jakýchkoliv dotazů a nejasností, žádostí, stížností nebo podnětů, nás můžete kontaktovat na kontaktních adresách uvedených v hlavičce tohoto Reklamačního řádu nebo na kontaktní adrese konkrétního Proávajícího.