

REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

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

ContiTrade Services s.r.o.

Objízdná 1628
765 02 Otrokovice, Česká republika

E-mail: shop@bestdrive.cz

IČO: 411 93 598

DIČ: CZ41193598

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

jednající prostřednictvím: Roman Sabol a Petr Sedláček, jednatele

(Dále jen "**ContiTrade Services**")

Tímto reklamačním řádem společnost ContiTrade Services 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: 1.4.2021

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?.....	6
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	8
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 ContiTrade Services 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. Odchylná 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 pláštů 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 § 2099 a násl. Občanského zákoníku).
- 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,
 - 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 smlouveného vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smlouveného vzorku nebo předlohy,
 - je Zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

- 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 úrovní 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 nezatežování 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,
 - huštění 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 Prodávajícimu 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 Reklamací

- 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 Reklamací:
 - 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 (ContiTrade Services nebo Franchise partner), pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak. Pokud Zákazník Reklamací 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 ContiTrade, a která je provozována jiným podnikatelem - Franchise partnerem.

- pokud bylo Zákazníkovi Zboží doručováno poštou, přednostně Zákazník uplatní Reklamaci poštou na adrese:
 - ContiTrade Services 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 listem, 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:

- Pokud jde o vadu, kterou lze odstranit, má Zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Zákazník může místo odstranění vady požadovat výměnu věci, anebo pokud se vada týká jen součásti věci, výměnu součásti, pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem na cenu zboží anebo závažnost vady. Prodávající může vždy místo odstranění vady vyměnit vadnou věc za věc bez vady, pokud to Zákazníkovi nezpůsobí závažné obtíže.
- Pokud jde o vadu, kterou nelze odstranit a která brání řádnému užívání jako věc bez vady, má Zákazník právo na výměnu věci anebo má právo od smlouvy odstoupit. Stejná práva náleží Zákazníkovi v případě, kdy jde sice o odstranitelné vady, ale spotřebitel nemůže pro opakovaný výskyt vady po opravě anebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Pokud jde o jiné neodstranitelné vady, má Zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny věci.
- Vada, která se projeví do 6 měsíců 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 Reklamace, resp. kopii vyplněného reklamačního protokolu, o tom, kdy Zákazník právo uplatnil, co je obsahem Reklamace a jaký způsob vyřízení Reklamace Zákazník požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamace.
- 8.5. Aby mohla být Reklamace vyřízena, je nezbytné, aby Zákazník předložil věc, které se Reklamace Zboží nebo Služeb týká. Předkládaná věc musí být přiměřeně čistá. V případě, že Zákazník přinese hrubě znečištěnou věc, Prodávající není povinen věc převzít na Reklamaci až do momentu, kdy Zákazník nepředloží věc, která není špinavá nebo znečištěna nad míru přiměřenou poměrům

9. Jak probíhá vyřizování Reklamace u Zákazníka Podnikatele?

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

10. Jak probíhá vyřizování Reklamace u Zákazníka Spotřebitele?

- 10.1. Lhůty pro vyřízení reklamace 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 Reklamace Spotřebitele:** Pokud Spotřebitel uplatní Reklamaci, Prodávající nebo jím pověřený zaměstnanec nebo určená osoba je povinen poučit Spotřebitele o jeho právech (na opravu či výměnu věci, odstoupení od smlouvy s vrácením peněz nebo na 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 Reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění Reklamace. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Kupující není oprávněn bez souhlasu Prodávajícího měnit zvolený způsob vyřízení Reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

- 10.3. **Lhůta pro vyřízení Reklamace Spotřebitele:** Po určení způsobu vyřízení Reklamace musí být Reklamace Prodávajícím vyřízena bez zbytečného odkladu, v odůvodněných případech lze reklamaci vyřídít i později; vyřízení Reklamace včetně odstranění vady však musí být učiněno nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Prodávající se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy ze strany Prodávajícího. Pokud k převzetí předmětu Reklamace Prodávajícím dojde v pozdější den, než je den uplatnění reklamace, lhůty pro vyřízení reklamace podle tohoto odstavce začínají běžet ode dne převzetí předmětu Reklamace Prodávajícím.
- 10.4. **Vyřízení Reklamace Spotřebitele:** Prodávající je 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 Reklamace.

11. Vyzvednutí předmětu Reklamace

- 11.1. Zákazník je povinen si převzít předmět Reklamace neprodleně poté, co byl vyrozuměn o vyřízení Reklamace.

- 11.2. V případě, že si Zákazník nevyzvedl předmět Reklamace do třiceti dnů ode dne doručení oznámení o výsledku způsobu vyřízení reklamace, ačkoli Zákazníkovi byl doručen výsledek Reklamace, Prodávající 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 Reklamace k prodeji, a pokud se ho nepodaří do 1 měsíce prodat, Prodávající může předmět Reklamace zlikvidovat.
- 11.3. V případě, že si Zákazník nevyzvedne předmět Reklamace ani po uplynutí lhůty pro vyzvednutí ve smyslu dodatečné výzvy k převzetí, Prodávající má nárok na poplatek za uskladnění předmětu Reklamace 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 Prodávajícího.