

REKLAMAČNÍ ŘÁD

(znění účinné od 1.1.2025)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Společnost Hooli s.r.o. se sídlem Jana Masaryka 364/23, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČ: 07502087, DIČ: **CZ07502087**, (dále jen „Hooli“ nebo „prodávající“) tímto reklamačním řádem v souladu s § 1811 odst. 2 písm. f) a § 1820 odst. 1 písm. m) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“), a § 13 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „Zákon o ochraně spotřebitele“) řádně informuje kupujícího, kterým je spotřebitel (dále jen „zákazník“ nebo „kupující“), o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady vč. záručních vad (dále jen „reklamace“), včetně údajů o tom, kde může reklamaci uplatnit. Práva z odpovědnosti prodávajícího za vady zboží ve vztahu ke kupujícímu, kterým není spotřebitel, se řídí výlučně aktuálně platnými Všeobecnými Obchodními Podmínkami a Občanským zákoníkem a úprava obsažená v tomto reklamačním řádu se v takovém případě neuplatní, není-li v obchodních podmínkách prodávajícího uvedeno jinak.

1.2 Tento reklamační řád je vydaný v souladu s Občanským zákoníkem, Zákonem o ochraně spotřebitele a ostatními všeobecně závaznými právními předpisy České republiky.

1.3 Tento reklamační řád je umístěný na internetových stránkách prodávajícího. Uzavřením kupní smlouvy prostřednictvím e-shopu prodávajícího (www.position7.com) se stává tento reklamační řád součástí smluvní dokumentace mezi zákazníkem a prodávajícím. V případě reklamaci budou mít v případě rozporu mezi ustanoveními všeobecných obchodních podmínek prodávajícího a ustanoveními tohoto reklamačního řádu přednost ustanovení reklamačního řádu.

2. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI PRODÁVJÍCÍHO ZA VADY, ZÁRUKA ZA JAKOST

2.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady.

2.1.1 Prodávající zejména odpovídá kupujícímu, že zboží:

1. a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným výslovně ujednaným vlastnostem,
2. b) je vhodné k účelu, pro který je kupující požaduje a s nímž prodávající výslovně souhlasil.

2.1.2 Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností zboží:

1. a) je zboží vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá,
2. b) zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím, zejména reklamou nebo označením,
3. d) zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Ustanovení uvedená výše se nepoužijí v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil. Prodávající rovněž není vázán veřejným prohlášením podle písm. b) shora, prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv.

2.1.3 Prodávající neodpovídá kupujícímu za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací ze strany kupujícího.

2.2.1 Vadou se rozumí změna (vlastností) zboží, jehož příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie, nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodné konstrukční řešení,

2.2.2. Za vadu NELZE považovat změnu (vlastností) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, nesprávného používání, nedostatečné nebo

nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoli poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu (§ 2167 odst. 2 Občanského zákoníku). Práva z vad kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil (§2167 odst. 1 Občanského zákoníku).

2.2.3. Reklamáce se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamované zboží kompletní a reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit zboží vyčištěné a hygienicky nezávadné.

2.2.4. Pokud se tak nestane, mohou být účtovány náklady na vyčištění až 250 Kč.

2.3. Kupující je oprávněn uplatnit u prodávajícího právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvou let od převzetí a u použitého zboží v době dvanácti měsíců od převzetí zboží kupujícím (§2165 odst. 1 a § 2168 Občanského zákoníku); vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat. Projeví-li se vada zboží v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje; tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

2.4. Záruka za jakost (§ 2113 a násl. Občanského zákoníku). Pokud není v písemné formě výslovně sjednáno jinak, prodávající neposkytuje žádnou záruku za jakost.

2.5. Je-li poskytnuta záruka za jakost, záruční doba počne plynout od odevzdání zboží kupujícímu; bylo-li zboží podle smlouvy odesláno, běží od dojití zboží do místa určení.

2.6. Vytkl-li kupující vadu oprávněně, po dobu od uplatnění práva z odpovědnosti za vady nebo ze záruky se až do doby, kdy kupující byl povinen po vyřízení reklamáce zboží převzít (popř. již dříve převzal), neběží lhůta pro vytknutí vady ani záruční doba, byla-li záruka poskytnuta (§1922 odst. 2, § 2165 odst. 4 Občanského zákoníku). V případě vyřízení reklamáce výměnou zboží nebo jeho součásti, neběží od dodání nového zboží nebo jeho součásti nová lhůta k uplatnění odpovědnosti za vady nebo ze záruky.

3. UPLATNĚNÍ PRÁV Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY (REKLAMACE)

3.1. Vadu zboží lze vytknout (uplatnit reklamaci) u prodávajícího, a to e-mailem na info@position7.com či telefonicky na zákaznické lince tel. č. +420777663355. Není-li v tomto reklamačním řádu uvedeno jinak, rozumí se uplatněním reklamáce (reklamací) jak vytknutí vady zboží z titulu odpovědnosti prodávajícího za vady zboží, tak i z titulu záruky.

3.2. K odstranění vady převezme prodávající zboží na vlastní náklady. Kupující je v takovém případě však povinen hradit poštovné (náklady na předání věci zpět prodávajícímu).

3.3. Proávající s je povinný při uplatnění reklamáce vydat zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamáce a jaký způsob vyřízení reklamáce zákazník požaduje (§ 19 odst. 2 Zákona o ochraně spotřebitele); potvrzení musí obsahovat i kontaktní údaje zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamáce. Tímto potvrzením je i kopie reklamačního protokolu. V případě, že zákazník uplatnil reklamaci prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, prodávající je povinen potvrzení o uplatnění reklamáce doručit zákazníkovi bez zbytečného odkladu e-mailem v případě, že mu je znám.

3.4. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě (§ 19 odst. 3 Zákona na ochranu spotřebitele). Po marném uplynutí této lhůty může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. O vyřízení reklamáce prodávající vyrozumí zákazníka na telefonní číslo anebo e-mailovou adresu, pokud zákazník tyto kontaktní údaje prodávajícímu poskytl. Nelze-li zákazníkovi doručit vyrozumění o vyřízení reklamáce tímto způsobem, bude toto vyrozumění zasláno zákazníkovi písemnou formou na adresu jím uvedenou v reklamačním protokolu.

3.5. Proávající nebo záruční servis je povinný vydat zákazníkovi písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné potvrzení s odůvodněním zamítnutí reklamáce (§ 19 odst. 5 Zákona o ochraně spotřebitele). Tímto písemným potvrzením je i kopie reklamačního protokolu s vyplněnou kolonkou vyřízení reklamáce nebo dopis obsahující písemné

vyrozumění o vyřízení reklamace. Jako doplňkové oznámení k písemnému potvrzení může prodávající zaslat zákazníkovi zprávu obsahující informaci o vyřízení reklamace na telefonní číslo zákazníka anebo jeho e-mailovou adresu v případě, že je zákazník prodávajícímu poskytl.

3.6. Pokud zákazníkovi vznikne povinnost převzít reklamované zboží zpět od prodávajícího, bez ohledu na způsob vyřízení reklamace, je zákazník bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 dnů ode dne vyřízení reklamace, povinen (i) zboží od prodávajícího převzít (v místě, na kterém zboží prodávajícímu předal, pokud se s prodávajícím nedohodne na jiném místě převzetí) nebo (ii) udělit prodávajícímu souhlas s jeho likvidací na náklady prodávajícího. Takovýmto souhlasem se zákazník zbavuje povinnosti zboží převzít.

3.7. V případě, že zákazník zboží v souladu s ustanovením článku 3.6. nepřevzme, ani neudělí souhlas s jeho likvidací, je prodávající v pozici uschovatele (§ 2120 odst. 1 Občanského zákoníku) a na právní vztah zákazníka a prodávajícího se použijí přiměřeně ustanovení zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, o smlouvě o úschově (§ 2402 a násl. Občanského zákoníku). Prodávající je oprávněn účtovat zákazníkovi za úschovu zboží částku ve výši 50,- Kč za každý, byť i jen započatý, den úschovy. Po marném uplynutí uvedené doby může prodávající též zboží prodat na účet zákazníka za podmínek dle § 2126 občanského zákoníku a výtěžek z prodeje vydat zákazníkovi.

4. VŠEOBECNÉ PODMÍNKY REKLAMACE

4.1 Při uplatnění práv z odpovědnosti za vady (reklamace) u prodávajícího je zákazník povinný:

- a) písemně požádat o reklamaci a poskytnout prodávajícímu doklad o koupi (dodací list, faktura), případně jiným způsobem nevzbuzujícím pochybnosti prokázat, že zboží bylo koupené v e-shopu prodávajícího a kdy se tak stalo, a bezodkladně dodat reklamované zboží prodávajícímu, pokud se zákazník a prodávající nedohodli jinak (prohlídka zboží prodávajícím u kupujícího, odvoz reklamovaného zboží od kupujícího prodávajícím apod.);
- b) v případě uplatnění práva na výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy odevzdat prodávajícímu zboží včetně veškerého příslušenství, které bylo předmětem koupě. V případě odstoupení od smlouvy je kupující povinen vrátit, vše co podle uvedené smlouvy obdržel, tj. v případě, že byl se zakoupeným zbožím poskytnut prodávajícím dárek nebo jiné plnění za zvýhodněnou cenu, případně symbolickou cenu, a zákazník odstoupil od kupní smlouvy, je zákazník povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním poskytnuté dárky, resp. plnění poskytnuté za zvýhodněnou nebo symbolickou cenu (§ 1727 Občanského zákoníku);
- c) poskytnout nutnou součinnost.

5. NÁROKY Z VAD

5.1. V případě, že zboží má vadu, má kupující právo na její odstranění (§ 2169 odst. 1 Občanského zákoníku).

5.2. Kupující může požadovat dle své volby odstranění vady zboží opravou nebo výměnou zboží (dodáním nového zboží bez vad), 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 mělo zboží bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího (§ 2169 odst. 1 Občanského zákoníku). 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 (§ 2169 odst. 2 Občanského zákoníku).

5.3. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy (§ 2171 odst. 1 Občanského zákoníku), pokud

1. a) prodávající vadu odmítl odstranit, nebo
2. b) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího, nebo
3. c) je vada podstatným porušením smlouvy.

5.4. Kupující nemůže od smlouvy odstoupit, je-li vada zboží nevýznamná. Má se za to, že vada není nevýznamná (§2171 odst. 3 Občanského zákoníku).

5.5. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které kupující obdržel (§2171 odst. 2 Občanského zákoníku).

5.6. Právo na odstoupení od smlouvy nebo na přiměřenou slevu má kupující i v případě, že se vada projeví opakovaně (§ 2171 odst. 1 písm. b) Občanského zákoníku). O opakovaný výskyt vady jde jen tehdy, jestliže se stejná vada, která byla již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. O uvedený případ nejde, projeví-li se na zboží po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada.

5.7. V případě, že prodávající reklamaci nevyřídí do 30 dní, má kupující právo na přiměřenou slevu nebo právo od kupní smlouvy odstoupit (§ 19 odst. 4 Zákona na ochranu spotřebitele, § 2171 odst. 1 písm. a) Občanského zákoníku).

5.8. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc, nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal (§2171 odst. 4 Občanského zákoníku).

5.9. V případě oprávněné reklamace má kupující právo požadovat po prodávajícím náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění reklamace. Kupující musí nárok na náhradu takovýchto nákladů uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

6. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

6.1 V případě, že zákazník není spokojený se způsobem, kterým prodávající vyřídil jeho reklamaci nebo se domnívá, že prodávající porušil jeho práva, a nedošlo k urovnání sporu dohodou přímo mezi zákazníkem a prodávajícím, má zákazník právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebiteľ.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line). Proávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

7. ÚČINNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1 Prodávající si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění reklamačního řádu.

7.2 Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.1.2025 a plně nahrazuje jakýkoli předchozí reklamační řád. Pro reklamaci zboží je rozhodující znění reklamačního řádu platného a účinného ke dni, kdy byla kupní smlouva uzavřena.

7.3 Kupující při potvrzení každé objednávky zboží z internetového obchodu prodávajícího potvrzuje, že se seznámil a že souhlasí s tímto reklamačním řádem společnosti Hooli s.r.o.