

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád se vztahuje na uzavírání veškerých kupních smluv mezi společností SYTECOM SPL s.r.o., IČO: 05441013, se sídlem Braunerova 563/7, Libeň, 180 00 Praha 8, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze („Prodávající“) a koncovým zákazníkem – spotřebitelem („Kupující“) realizovaných v kterékoli prodejně Prodávajícího nebo prostřednictvím e-shopu Rocs a je nedílnou součástí každé kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím a Kupujícím („Kupní smlouva“), pokud se strany výslovně nedohodly na odchylné úpravě. Tento reklamační řád se nevztahuje na prodej zboží podnikatelům, pokud je při uzavření Kupní smlouvy z okolností zřejmé, že Kupující uzavírá Kupní smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti.

Reklamační řád upravuje podmínky, za nichž lze uplatnit Kupujícím práva z odpovědnosti za vady v eshopu Rocs nebo u Prodávajícího, přičemž účelem tohoto reklamačního řádu je i stanovení postupu pro rychlé a správné vyřizování reklamací, a vzájemná práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího při uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb a záruky za jakost podle příslušných ustanovení § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Práva Kupujícího uvedená v tomto reklamačním řádu musí být uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.

1. JAKOST ZBOŽÍ

- 1.1 Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že zboží prodávané v eshopu Rocs při převzetí Kupujícím nemá vady, tedy dle § 2161 občanského zákoníku:
 - a) je v souladu s Kupní smlouvou a má jakost a užitné vlastnosti, které si Prodávající a Kupující ujednali, chybí-li takové ujednání, pak takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal, nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
 - b) odpovídá požadavkům právních předpisů;
 - c) je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
 - d) odpovídá účelu, který prodejní síť Rocs pro použití zboží uvádí nebo pro který se zboží obvykle používá.
- 1.2 Projeví-li se vada zboží v průběhu šesti měsíců od jeho převzetí Kupujícím, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
- 1.3 V případě, že zboží při převzetí Kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má Kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od Kupní smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Kupující právo na bezplatné odstranění vady.
- 1.4 Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc 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, popřípadě bezhotovostně převodem na účet, pokud se Kupující s Prodávajícím nedohodne jinak.

- 1.5 Neodstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že Prodávající 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 původní částkou a částkou po slevě ve výši hodnoty slevy vyplacen Kupujícímu v místě uplatnění reklamace v hotovosti, popřípadě bezhotovostně převodem na účet, pokud se Kupující s Prodávajícím nedohodne jinak.
- 1.6 Okamžitá výměna zboží nebo jeho části je podmíněná jeho fyzickým stavem na skladě či prodejně Prodávajícího. Žádá-li Kupující výměnu vadného zboží za bezvadné nebo vrácení kupní ceny, musí předložit vadné Zboží kompletní, s veškerým jeho příslušenstvím.
- 1.7 Při vyřizování reklamace zboží slevou se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení a možnostech dalšího užití. O slevě rozhodne oprávněný pracovník Prodávajícího. Jakmile byla na konkrétní vadu zboží sleva poskytnuta, nelze již pro tutéž vadu zboží reklamovat.

2. DOBA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 2.1 Kupující může svá práva z vadného plnění („reklamace“) uplatnit u Prodávajícího v době 24 měsíců od převzetí zboží Kupujícím. U použitého zboží činí doba pro uplatnění reklamace 12 měsíců, pokud Prodávající nestanoví tuto dobu delší; takové zkrácení doby vyznačí Prodávající v záručním listu nebo na prodejním dokladu.
- 2.2 Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud Kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Stejně tak Prodávající neodpovídá za vady, pokud Kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu nebo tuto vadu sám způsobil.
- 2.3 Uplatní-li Kupující vůči Prodávajícímu vadu oprávněně, neběží doba pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a Kupující je nemůže užívat.
- 2.4 V případě zužitelného zboží nebo zboží podléhajícího rychlé zkáze je vyznačena kratší doba pro uplatnění reklamace, zpravidla se jedná o dobu trvanlivosti, resp. o dobu, po kterou je možno zboží dle jeho účelu používat.
- 2.5 Je-li ze strany Prodávajícího, výrobce nebo dodavatele Prodávajícího stanovena u konkrétního zboží nebo jeho části doba pro uplatnění práv z vadného plnění delší (záruka

za jakost), zavazuje se Prodávající poskytnout Kupujícímu záruku za jakost v této délce, jsou-li ze strany Kupujícího dodrženy podmínky stanovené Prodávajícím, dodavatelem Prodávajícího nebo jeho výrobcem, které jsou nutné pro uplatnění této rozšířené záruky za jakost a které jsou Kupujícímu známy. Rovněž tato rozšířená záruka, resp. práva v této době uplatňovaná, se řídí tímto reklamačním řádem, nestanoví-li potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo dohoda mezi Kupujícím a Prodávajícím jinak.

- 2.6 V případě, že Kupní smlouva, záruční list, reklamační list či obal zboží určují rozdílné délky doby pro uplatnění práv z vadného plnění, platí doba z nich nejdelší.
- 2.7 Doba pro uplatnění reklamace začíná běžet dnem převzetí věci Kupujícím, v případě, že je předmětem nákupu několik druhů zboží nebo dodání několika částí, začíná tato doba běžet ode dne převzetí poslední dodávky zboží.
- 2.8 Pokud je reklamace vyřízena opravou zboží, doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy Kupující po skončení opravy byl povinen zboží převzít, se do doby pro uplatnění reklamace nezapočítává. Od převzetí opraveného zboží nepočíná běžet nová doba pro uplatnění reklamace.
- 2.9 Po uplynutí doby pro uplatnění reklamace již Kupující nemůže reklamaci (práva z vadného plnění) uplatnit, to neplatí v případě poskytnutí záruky za jakost dle článku 2.5 tohoto reklamačního řádu.
- 2.10 Dobu k uplatnění reklamace nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti zboží, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání.

3. ODPOVĚDNOST PODÁVAJÍCÍHO ZA VADU, KTERÁ JE PODSTATNÝM A NEPODSTATNÝM PORUŠENÍM KUPNÍ SMLOUVY

- 3.1 Odpovědnost Prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením Kupní smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost podle článku 1 tohoto reklamačního řádu.
- 3.2 Vada je považována za podstatné porušení Kupní smlouvy v případě, kdy by Kupující Kupní smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání Kupní smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením Kupní smlouvy.
- 3.3 Je-li vada podstatným porušením Kupní smlouvy, má Kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od Kupní smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši).

- 3.4 Je-li vada nepodstatným porušením Kupní smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.
- 3.5 Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od Kupní smlouvy má Kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

4. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 4.1 Kupující má právo uplatnit reklamaci jen na zboží, které má vady a bylo zakoupené v eshopu Rocs v České republice.
- 4.2 Kupující je při reklamaci povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, a to zejména doložením, kdy zboží zakoupil u Prodávajícího, předložením dokladu o zaplacení zboží, účtenky nebo záručního listu či jiným prokazatelným způsobem.
- 4.3 Kupující uplatňuje reklamaci nejlépe v prodejně prodejní síť Rocs, kde zboží zakoupil, a není-li to možné například proto, že taková prodejna již byla zrušena nebo je přechodně uzavřena, je to pro Kupujícího dopravně nevýhodné, nebo bylo zboží zakoupeno prostřednictvím e-shopu Rocs.cz pak je možné reklamaci uplatnit v jiné prodejně prodejní síť Rocs, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení o uplatnění reklamace, které Prodávající Kupujícímu vydal, tato osoba bude uvedena zejména na záručním listě.
- 4.4 Kupující reklamaci uplatňuje u personálu prodejny, popřípadě u Prodávajícího. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.

5. VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

- 5.1 Prodávající neodpovídá za vady zboží v těchto případech:
- a) vada vznikla neodbornou instalací, skladováním, zacházením, údržbou nebo obsluhou v rozporu s návodem nebo účelem, pro který se zboží obvykle používá;
 - b) zboží bylo poškozeno mechanicky (pádem, nárazem), nebo bylo používáno v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci výrobcem;
 - c) zboží bylo zcela nebo zčásti spotřebováno nebo vada vznikla opotřebením způsobeným jejím obvyklým užíváním;
 - d) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv Prodávajícího.
- 5.2 U zboží prodáváného za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena ujednána, u použitých věcí na vady odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí Kupujícím.

6. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 6.1 Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená, podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady.
- 6.2 Prodávající je povinen 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. Kupující není oprávněn bez souhlasu Prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.
- 6.3 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě. V této lhůtě Prodávající též vyrozumí Kupujícího o způsobu vyřízení reklamace. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení Kupní smlouvy.
- 6.4 Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je Prodávající povinen Kupujícímu písemně potvrdit.
- 6.5 Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

7. USKLADNĚNÍ ZBOŽÍ PO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 7.1 Po vyřízení reklamace bude Kupující vyzván k vyzvednutí zboží do 30 dní od vyřízení reklamace. Nevyzvedne-li si zboží, bude mu zaslána výzva (email, SMS nebo doporučeným dopisem) s dodatečnou lhůtou k vyzvednutí v délce opět 30 dní.
- 7.2 Pokud si Kupující zboží nevyzvedne ve stanovených lhůtách, Prodávající zboží uskladní na náklady Kupujícího a skladuje jej jeden rok, během kterého má Kupující stále možnost si zboží vyzvednout. Avšak počínaje dnem zaslání výzvy s dodatečnou lhůtou 30 dní k vyzvednutí, má Prodávající právo Kupujícímu účtovat náklady na uskladnění ve výši 50 Kč/ den. Po jednom roce skladování má Prodávající právo zboží svépomocně prodat na účet Kupujícího. O tomto procesu je Prodávající povinen předem Kupujícího upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

8. NÁKLADY REKLAMACE A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 8.1 Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má Kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

- 8.2 V případě, že Prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se Kupující, nebo po dohodě s Prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
- 8.3 Nedojde-li k dohodě mezi Kupujícím a Prodávajícím, může se Kupující obrátit na existující subjekty mimosoudních řešení spotřebitelských sporů zejména na Českou obchodní inspekci www.coi.cz, případně na příslušný soud.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1 Pokud není uvedeno jinak, řídí se reklamační řád příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.2 Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 01. 10. 2019.

SYTECOM SPL s.r.o.