

Reklamační řád společnosti Syncare Plus, s.r.o.

součást Obchodních podmínek pro spotřebitele a nepodnikatele

I. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád jakožto nedílná součást Obchodních podmínek pro spotřebitele a nepodnikatele obchodní společnosti Syncare Plus, s.r.o. (mj. provozovatele internetového obchodu www.syncare.cz) upravuje v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, rozsah, způsob a základní podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároků ze záruky za jakost **kupujícím-nepodnikatelem. Na kupujícího-podnikatele se tento reklamační řád výslovně nevztahuje.** Je-li kupující-nepodnikatel zároveň kupujícím-spotřebitelem, použijí se též ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném a účinném znění a § 1811 a násl. občanského zákoníku.

Níže uvedená obecná úprava práv a povinností kupujícího-nepodnikatele se použije namísto níže uvedené úpravy zvláštní, pouze pokud zvláštní úprava práv a povinností kupujícího-nepodnikatele určitou záležitostí neupravuje. Při reklamaci se proto v případě kupujícího-nepodnikatele přednostně použije níže uvedená zvláštní úprava.

Reklamační řád se vztahuje na reklamace vad, které se na zboží dodaném kupujícímu-nepodnikateli vyskytnou v záruční době, a to z důvodu vadného plnění (typicky vady při převzetí a v rámci záruky 24 měsíců) nebo v rámci záruky za jakost (typicky prodloužená záruka).

Reklamaci lze uplatnit odesláním dopisu na adresu Syncare Plus, s.r.o., Vranovská 349/70, Brno, 614 00, nebo odesláním dopisu či osobně na adrese Syncare Plus, s.r.o., Vranovská 349/70, Brno, 614 00, a to u pracovníka oprávněného k přijímání reklamací po celou otevírací dobu, která je Po: 8 – 11,30 a 12 – 17, Út až Čt: 8 – 11,30 a 12,00 – 15,00, Pá: 8 – 11,30 a 12,00 až 14,00, a to pokud možno současně s předáním vadného zboží prodávajícímu, nebo odesláním zboží na shora uvedenou adresu.

K reklamovanému zboží je vhodné přiložit čitelnou kopii dokladu o nákupu – fakturu či je třeba koupí prokázat jiným způsobem. Při reklamaci je nutné popsat závadu, příp. zvolit konkrétní nárok jakožto požadovaný způsob vyřízení reklamace.

Osobou určenou k provádění oprav je v případě kupujícího-nepodnikatele je Soňa Vinkláríková.

II. Obecná úprava práv kupujícího z vadného plnění a ze záruky za jakost

Věc je vadná, pokud není odevzdána kupujícímu v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy, jinak pro účel obvyklý. Při určení jakosti nebo provedení podle smluveného vzorku nebo předlohy musí věc jakostí nebo provedením odpovídat vzorku nebo předloze. Za vadu se považuje i plnění jiné věci. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání věci.

Při předčasném plnění může prodávající odstranit vady do doby určené pro odevzdání věci. Výkonem svého práva nesmí způsobit nepřiměřené obtíže nebo výdaje. Právo kupujícího na náhradu škody tím není dotčeno. Totéž platí pro vady dokladů.

Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že věc je bez vad, nebo zastřel-li vadu lstivě.

Kupující věc prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí na věci a přesvědčí se o jejich vlastnostech a množství.

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b) na odstranění vady opravou věci
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí způsobit kupujícímu nepřiměřené náklady. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

Do odstranění vady nemusí kupující platit část kupní ceny odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.

Při dodání nové věci vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li vrátit věc v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,

- a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
- b) použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
- c) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním nebo opomenutím, nebo
- d) prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci. K těmto účinkům soud přihlédne jen k námitce prodávajícího, že vada nebyla včas oznámena. Proávající však nemá právo na námitku, je-li vada důsledkem skutečnosti, o které prodávající v době odevzdání věci věděl, nebo musel vědět.

Při poskytnutí záruky za jakost záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby poskytnutou součinnost.

Kupující-nepodnikatel nemá právo ze záruky za jakost, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího-nepodnikatele vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.

V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací. Neuplatní-li kupující právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

Právo z vadného plnění nevyklučuje právo na náhradu škody; čeho však lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu.

III. Zvláštní úprava jakosti při převzetí v případě kupujícího-nepodnikatele

Prodávající odpovídá kupujícímu-nepodnikateli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu-nepodnikateli, že v době, kdy kupující-nepodnikatel věc převzal,

- a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující-nepodnikatel očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá
- c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
- d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- e) věc 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.

Připouští-li to povaha koupě, má kupující-nepodnikatel právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby byly předvedeny její funkce.

Má-li věc vadu, která nebrání užívat věc k určenému účelu, lze ji prodat jen za nižší cenu, než je obvyklá cena bezvadné věci. Prodávající kupujícího-nepodnikatele upozorní, že věc má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje.

IV. Zvláštní úprava práv z vadného plnění v případě kupujícího-nepodnikatele

Požádá-li o to kupující-nepodnikatel, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti a způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího-nepodnikatele, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení. Nebrání-li tomu povaha věci, lze toto potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

Kupující-nepodnikatel není oprávněn uplatnit právo z vady zboží:

- a) u věci prodávané za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím-nepodnikatelem, nebo
- d) vyplývá-li to z povahy věci.

Záruční dobu lze zkrátit na polovinu zákonné doby při koupi již použitého spotřebního zboží.

Nemá-li věc vlastnosti uvedené ve výše uvedeném oddílu III. tohoto reklamačního řádu, může kupující-nepodnikatel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující-nepodnikatel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující-nepodnikatel právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující-nepodnikatel 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-nepodnikatel i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li kupující-nepodnikatel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující-nepodnikatel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu-nepodnikateli nenáleží, pokud kupující-nepodnikatel před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující-nepodnikatel vadu sám způsobil.

Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující-nepodnikatel místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

Uplatní-li kupující-nepodnikatel právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

V. Potvrzení o reklamaci v případě kupujícího-spotřebitele

Prodávající vydá kupujícímu-spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamáce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamáce. Reklamáce jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejich uplatnění, pokud se prodávající s kupujícím-spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. Marrné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Prodávající je povinen vydat kupujícímu-spotřebiteli na jeho žádost písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, tedy záruka za jakost, prodávající v něm určí podmínky a rozsah záruky za jakost.

VI. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a dozor nad plněním povinností

V návaznosti na § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, prodávající kupujícího informuje, že věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast námi nabízeného zboží a služeb **Česká obchodní inspekce**.

Pro účely ustanovení § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele prodávající dále uvádí adresu internetových stránek výše uvedeného subjektu – www.coi.cz. Totožné informace jsou uvedeny rovněž na internetových stránkách prodávajícího.

Dozor nad dodržováním povinností stanovených zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, provádí **Česká obchodní inspekce** a dále též u vybraných povinností prodávajícího ve vztahu ke spotřebiteli příslušné **krajské hygienické stanice, živnostenské úřady, případně další subjekty dle ustanovení § 23 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele**.

Renata Svobodová, jednatelka