

# Reklamační řád

Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zboží společností Město Náchod, IČ: 00272868, se sídlem Masarykovo náměstí 40, 547 01 Náchod, prostřednictvím Městského informačního centra Malé lázně Běloves, se sídlem U Starých lázní 129, 547 01 Náchod, (dále jako „**prodávající**“).

## 1. Záruka za jakost

1.1. Proávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:

1.1.1. má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, pak takové, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prodávajícího a/nebo výrobce;

1.1.2. se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;

1.1.3. je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;

1.1.4. vyhovuje věc požadavkům právních předpisů.

1.2. Kupující je povinen při osobním převzetí od prodávajícího zkontrolovat přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

1.3. Kupující je povinen při převzetí od přepravce řádně zkontrolovat stav přebíraného zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů dle přepravního listu.

## 2. Způsob uplatnění reklamace

2.1. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jako „reklamace“) musí být uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.

2.2. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, a to v místě nákupu.

2.3. Proávající je povinen zabezpečit přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.

2.4. Kupující má právo uplatnit reklamaci u osoby, která je k tomu určena v příslušném daňovém dokladu, popř. jiným věrohodným způsobem.

2.5. Kupující je povinen při reklamaci doložit datum koupě daného zboží, a to zejména předložením příslušného daňového dokladu, popř. jiným věrohodným způsobem.

2.6. Kupující nemá právo uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ní byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny daného zboží.

## 3. Lhůty pro uplatnění a vyřízení reklamace

3.1. Poskytl-li prodávající nad rámec zákonných povinností (zejména zákonné lhůty) záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud daňový doklad nestanoví jinak.

3.2. Lhůta pro uplatnění reklamace začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, který je uveden v daňovém dokladu.

3.3. Záruční lhůta pro spotřebitele činí pro nové zboží 24 měsíců.

- 3.4. Prodávající poskytuje záruku kupujícímu, který není spotřebitelem (tj. pro podnikatele), v případě, že je to u daného zboží výslovně uvedeno.
- 3.5. U spotřebního zboží je kupující oprávněn uplatnit právo z vad pouze do data uvedeného na obalu takového zboží, je-li tato lhůta kratší než lhůta uvedená v odst. 3.3. tohoto reklamačního řádu.
- 3.6. Kupující je povinen reklamovat zboží bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že je na zboží vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.
- 3.7. Reklamuje-li kupující zboží oprávněně, neběží lhůta pro reklamaci po dobu, po kterou je zboží v opravě, a kupující jej nemůže užívat.
- 3.8. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 30 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno datum a místo uplatnění reklamace, charakteristika vytykané vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 60 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jeho trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možné vůbec nebo včas uskutečnit.
- 3.9. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatnění reklamace.
- 3.10. V případě vyřešení reklamace výměnou zboží neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, ale pokračuje běh lhůty reklamovaného zboží.

#### **4. Výjimky z odpovědnosti za vady**

##### **4. 1. Prodávající neodpovídá za vady zboží:**

- 4.1.1. je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
- 4.1.2. je-li způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením zboží;
- 4.1.3. vada na zboží vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci;
- 4.1.4. jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží v době převzetí zboží kupujícím;
- 4.1.5. vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží;
- 4.1.6. provedení nekvalifikovaného zásahu či změna parametrů;
- 4.1.7. používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je prodejcem nebo výrobcem určeno;

4.1.8. poškození v důsledku vyšší moci.

**5. Závěrečná ustanovení**

**5.1. Ve vztahu ke splnění povinnosti dle par. 14 zákona č. 634/1992 Sb. prodávající informuje kupujícího o možnosti využít pro případné mimosoudní řešení spotřebitelských sporů ČOI ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), jež je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedeným na seznamu Evropské komise.**

**6. Účinnost**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 2. 2022.