

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti VERTEX CZ, s.r.o.

## I.

### Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník/ dále rovněž jako NOZ/ a z.č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební Zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamace“).

2. Práva Kupujícího z vadného plnění (dále jen “reklamace“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí Kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 1. 2014.

3. Tento reklamační řád se vztahuje jak na Podnikatele tak na Spotřebitele, definované v čl.II přičemž může pro jednotlivé tyto subjekty určovat odlišná práva a povinnosti.

## II.

### Definice pojmů

1. **Spotřebitel** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

2. **Prodávající** je obchodní společnost **VERTEX CZ, s.r.o IČ 26804450** se sídlem Štramberská 1581/45a, PSČ 709 00, zapsané v obchodním rejstříku v oddíle C., 27360 u KS v Ostravě (dále jen jako Prodávající) prodávající je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

3. **Podnikatel** je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele. Pro účely ochrany spotřebitele se za podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele. Pro vyvrácení pochybností a předcházení vzniku možných kolizí či rozporů se pro účely smluvního vztahu rozumí podnikatelem každý, který se bude identifikovat vůči prodávajícímu IČ a pod tímto IČ bude též činit právní jednání.

**4. Zákazníkem** je buď Kupující spotřebitel (dále jako Kupující spotřebitel) anebo Kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti (dále jako Kupující podnikatel). Pokud se ustanovení tohoto řádu týkají jak Kupujícího spotřebitele, tak Kupujícího podnikatele jsou ti označováni v textu společně jako Kupující.

**5. Uživatel** je ten, kdo věc jako koncový zákazník užívá např. na základě předprodeje zboží

### **III.**

#### **Jakost při převzetí a převzetí zboží**

**1.** Prodávající prohlašuje, že zboží předává Kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, *tedy*:

- a) zboží má vlastnosti, které si Kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,*
- b) zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,*
- c) zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a*
- d) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.*

**2.** Kupující převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s tímto uvedeným reklamačním řádem a jeho postupem. Kupující, jakožto spotřebitel i podnikatel, jsou povinni se seznámit s reklamačním řádem již před uskutečněním objednávky, to vše za účelem předcházení možných rozporů či kolizí.

**3.** Před převzetím zboží je Kupující povinen dodané Zboží zkontrolovat. Svým podpisem Kupující stvrzuje, že zboží je kompletní a mechanicky nepoškozené. Na pozdější reklamace nekompletnosti a mechanického poškození nebude brán zřetel.

### **IV.**

#### **Práva z vady zboží**

**1.** Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, tedy 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.

**2.** Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má Kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy. Neodstoupí-li Kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součástí nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

**3.** Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

**4.** 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 spotřebiteli působilo značné obtíže.

**6.** 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.

**7.** Pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Jeli to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Kupující pouze právo na bezplatné odstranění vady.

**8.** Prodávající neodpovídá za vady ve všech případech stanovených právními předpisy a dále především v těchto případech:

*a) pokud Kupující či Uživatel před převzetím věci věděl, že věc má vadu je-li vada je na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny, jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí Kupujícím,*

*b) vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),*

*c) Kupující či uživatel vadu sám způsobil tedy vada je způsobena Kupujícím či Uživatelem a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem Kupujícího či mechanickým poškozením,*

*d) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.*

**9.** V případě oprávněných reklamací bude prodávající postupovat přednostně tímto způsobem:

- V případě odstranitelných vad přednostně prodávající odstraní závadu opravou reklamovaného předmětu, případně jeho součásti
- V případě opakovaného výskytu vad nebo většího množství vad, které brání kupujícímu v řádném užívání, dodavatel přistoupí přednostně k výměně za nový předmět (resp. jeho součást) téhož typu. Nesouhlasí-li s tímto postupem zákazník, může žádat přiměřenou slevu z ceny předmětu plnění nebo od smlouvy odstoupit.

**10.** V případě odstoupení od smlouvy je kupující povinen předat prodávajícímu kompletní předmět plnění včetně příslušenství a dokumentace, smluvní strany si v tomto případě vrátí vzájemná plnění dle zásad o bezdůvodném obohacení.

Pro vyloučení pochybností se podstatným porušením smlouvy v souladu s § 2002 odst. 1, občanský zákoník rozumí: "*Podstatné je také porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.*"

## 11. Odstoupení Kupujících spotřebitelů od kupní smlouvy do 14 dnů v případě distančních smluv

a) Kupující spotřebitel, má právo dle § 1829 a násl. NOZ odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu do 14 dnů od převzetí zboží za předpokladu, že kupní smlouva byla uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku. Pokud se tak Kupující spotřebitel rozhodne, je potřeba zboží poslat, popř. dodat zpět bez zbytečného odkladu, maximálně do 14 dnů od prokazatelného sdělení prodávajícímu o odstoupení od kupní smlouvy (odstoupení od smlouvy může být provedeno e-mailem, poštou či obdobným způsobem jasného a prokazatelného sdělného způsobu zachycující projev vůle kupujícího o odstoupení).

b) Prodávající do 14 dnů od navrácení zboží či prokázání, že zboží bylo odesláno, vrátí zákazníkovi zpět odpovídající částku kterou přijal. Kupující spotřebitel bere na vědomí, že Prodávající může navrácenou cenu, kterou přijal, snížit o částku, kterou zboží ztratilo běžným užíváním, toto snížení však bude vždy přiměřené s ohledem na dobu užívání a míru opotřebení navráceného zboží. Vrácení peněz probíhá výhradně převodem na bankovní účet Kupujícího spotřebitele. V případě, kdy tento způsob nebude možný pro překážku na straně Kupujícího spotřebitele, budou finanční prostředky navraceny stejným způsobem, jakým je prodávající převzal.

c) Kupující spotřebitel bere výslovně na vědomí v souladu s § 1832 odst. 2 Občanského zákoníku, že v případě, kdy zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který Prodávající nabízí, vrátí Prodávající Kupujícímu spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží stejně tak, že náklady na zpětné vrácení předmětu koupě hradí Kupující spotřebitel.

d) Uplatní-li Kupující spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy, má Kupující spotřebitel povinnost nést náklady spojené s vrácením zboží dle aktuálního ceníku

Ceník je pouze orientační, uvedené ceny se mohou lišit v závislosti na skutečných nákladech spojených s vrácením zboží a dle typu navráceného zboží.

### **e) Kupující nemůže odstoupit podle § 1837 Občanského zákoníku od kupní smlouvy:**

e1) o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy

e2) o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy

e3) o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím

e4) o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů.

## V. Uplatnění reklamace

1. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterémkoliv jeho provozovně Prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající Kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě Kupujícímu bližším.
2. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytykána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
3. Pokud by uplatnění práva z vad mělo Spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s Kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

## VI. Lhůta pro uplatnění práv Kupujících spotřebitelů

1. Kupující spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době **dvaceti čtyř měsíců** od převzetí.
2. Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Kupujícím spotřebitelem. Záruční doba pro Kupujícího spotřebitele činí 24 měsíců, avšak pro Kupujícího podnikatele, činí záruční doba pouze 24 měsíců.
3. Uplatní-li Kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a Kupující je nemůže užívat. Záruční doba se tedy prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v záruční opravě.
4. V případě výměny Zboží začíná běžet nová záruční doba
5. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv Kupujících spotřebitelů z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.
6. 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.
7. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi Kupujícím a Prodávajícím.

## **VII.**

### **Vyřízení reklamace Kupujících spotřebitelů**

1. Reklamace vady učiněná Kupujícím spotřebitelem včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s Kupujícím spotřebitelem nedohodne na delší lhůtu. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen Kupujícím spotřebiteli písemně potvrdit.

2. V případě, že Spotřebitel využije svého práva vyžadovat odstranění vad zboží opravou a v záručním listu, je pro účely záručních oprav Zboží určený podnikatel odlišný od Prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě Prodávajícího nebo v místě pro Spotřebitele bližším, uplatní Spotřebitel právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu. Tyto informace lze případně nalézt v dokladu, který nahrazuje záruční list.

## **VIII.**

### **Vyřízení reklamace Kupujících podnikatelů**

1. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do sedmi pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

## **IX.**

### **Společná ustanovení pro vyřizování reklamací pro Kupující**

1. Prodávající je povinen vydat Kupujícím spotřebiteli písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, Kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude Kupující informován o jejím vyřízení.

2. 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.

3. Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od Kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů Kupujícím.

4. Za situace, kdy je potřeba Zboží zaslat Prodávajícímu nebo servisnímu středisku, si Kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo Zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.

5. Servisní středisko po řádném vyřízení Reklamace vyzve Kupujícího k převzetí opraveného zboží.

6. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené

skladné či zboží svépomocně prodat na účet Kupujícího. O tomto postupu musí prodávající Kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

**7.** Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení Zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.

**8.** Při jakékoli návštěvě servisního technika u Kupujícího je třeba, aby byl vyhotoven protokol o zjištěných závadách a formě jejich odstranění. Bez takového protokolu není návštěva servisního technika brána v potaz.

## **9. Další pravidla při reklamaci**

a) O způsobu vyřízení reklamace (uznání reklamace jako oprávněné, nebo odmítnutí reklamace jako neoprávněné) může vyrozumět Prodávající Kupujícího předem dohodnutým způsobem (písemně, nebo některým z dálkových komunikačních prostředků).

b) Kupující bere na vědomí, že při uplatňování práv v reklamačním řízení bude vůči Prodávajícímu postupovat způsobem, který je slučitelný s literou zákona a obecně závaznými normami chování a nebude postupovat způsobem, který by ve svém důsledku znamenal šikanózní výkon práv v rozporu s dobrými mravy a oprávněnými zájmy smluvních stran.

c) Prodávající může od Kupujícího požadovat kompletní příslušenství, které obdržel při koupi Zboží. Při nedodání příslušenství na základě tohoto požadavku, může být reklamace zamítnuta.

d) Kupující je oprávněn uplatňovat nároky, které jsou přiměřené vadě příslušného reklamovaného zboží a které se posuzují z hlediska intenzity porušení kupní smlouvy tj. zda jde o podstatné či nepodstatné porušení kupní smlouvy s ohledem na vadu příslušného předmětu zboží.

**10.** Pokud si Kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů ode dne, kdy musí být reklamace ukončena, může mu být účtováno skladné ve výši 30 Kč za každý započatý den prodlení po uplynutí výše uvedené lhůty. Pokud si kupující zboží nevyzvedne do doby, kdy výše skladného převyší cenu reklamovaného zboží, může být toto zboží použito na úhradu skladného.

**11.** Kupující bere na vědomí, že Prodávající může dle výše uvedeného postupovat cestou svépomocného prodeje dle § 2126 a násl. Občanského zákoníku, kdy v případě prodlení Kupujícího s převzetím věci vzniká druhé straně právo věc po předchozím upozornění na účet prodávajícího vhodným způsobem prodat poté, co prodávajícímu poskytla dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí.

## X.

### Náklady reklamace a řešení sporů

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

2. Nedojde-li k dohodě mezi Kupujícím a prodávajícím, může se Kupující obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů zejména, případně na soud.

3. V případě neoprávněné reklamace má Prodávající právo vyúčtovat Kupujícímu částku odpovídající účelně vynaloženým nákladům na reklamační postup pouze v následujících případech

a) Kupující není spotřebitel, anebo

b) Kupující věděl (nebo měl a mohl vědět), že reklamovaná vada není záruční

## XI.

### Smluvní záruka za jakost

Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného a záruční doba vyplývá ze zvláštního ujednání mezi Prodávající a Kupujícím.

## XI.

### Ostatní

1. Na žádost spotřebitele je Prodávající povinen poskytnout spotřebiteli písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující údaje (fakturu), které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu Prodávajícího, IČ, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, Prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

2. Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených Zákonem.

3. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení Kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, vrací Kupující plnění, které mu poskytl prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

4. Ve všech případech, kdy právní předpisy neumožňují odchýlit od zákonného ustanovení, platí u kupujících spotřebitelů pro případ rozporu tohoto reklamačního řádu s kogentnímu ustanoveními právních předpisů tato kogentní ustanovení právních předpisů.



**XII.**  
**Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.1.2014

Změny reklamačního řádu vyhrazeny a prodávající je oprávněn jej jednostranně měnit.