

Reklamační podmínky

Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení

Prodávající odpovídá kupujícímu za vady dle tohoto reklamačního řádu a dle příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.

Odpovědnost prodávajícího za vady se vůči spotřebiteli dále řídí zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

Prodávající je Nezávislý odborový svaz Policie České republiky, se sídlem Praha, 110 00, Staré Město, Bartolomějská 306/7, IČ 49629034, zapsaný ve veřejném rejstříku u Městského soudu v Praze pod sp. zn. L 893, telefon +420 974 823 949.

Kupující je spotřebitel, nepodnikající právnická osoba nebo podnikatel.

Spotřebitel je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy s prodávajícím jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.

Nepodnikající právnická osoba je právnická osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy s prodávajícím jedná mimo rámec své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti (např. bytová družstva, nadace a obecně prospěšné společnosti).

Podnikatel je právnická nebo fyzická osoba naplňující znaky uvedené v ustanoveních § 420 – 422 občanského zákoníku.

2. Práva kupujícího z vadného plnění

Pokud dodané zboží nemá sjednané nebo obvyklé vlastnosti nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům, jedná se o vady zboží, za které odpovídá prodávající.

Podnikatel může reklamaci u prodávajícího uplatnit nejpozději do 12 měsíců od převzetí zboží.

Spotřebitelé a nepodnikající právnické osoby mohou reklamaci u prodávajícího uplatnit nejpozději do 24 měsíců od převzetí zboží (navíc pokud se vada projeví během šesti měsíců od převzetí zboží, pak se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží).

3. Odstranitelné vady

Kupující může u prodávajícího uplatnit nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu.

Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně nebo více vad současně, může kupující uplatnit právo na dodání nového zboží nebo může odstoupit od smlouvy.

4. Neodstranitelné vady

Pokud má zboží vadu neodstranitelnou, může kupující požadovat o dodání nového zboží bez vad, či nové součásti bez vad nebo slevu odpovídající poškození.

5. Odstoupení od smlouvy

Není-li oprava nebo dodání nového zboží možné, protože zboží není na skladě nebo se již nevyrábí, může kupující od smlouvy odstoupit.

6. Vyloučení odpovědnosti prodávajícího

Prodávající neodpovídá kupujícímu za vadu, kterou sám způsobil.

Prodávající neodpovídá dále za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení, vady způsobené atmosférickými či chemickými vlivy nebo vady způsobené nevhodným skladováním po převzetí zboží kupujícími. Dále prodávající neodpovídá za vady způsobené neodbornou obsluhou, nesprávným používáním zboží v rozporu s jeho technickým určením a způsobem jiným než obvyklým nebo uvedeným v návodu. Prodávající také neručí za vady způsobené zásahem třetích osob.

7. Postup při reklamaci

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího osobně nebo písemně prostřednictvím pošty.

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího bez zbytečného odkladu po zjištění vady. „Bez zbytečného odkladu“ znamená, že pokud to okolnosti a charakter používání reklamovaného zboží umožňují, musí kupující neprodleně po zjištění reklamované vady přestat toto zboží užívat. Jinak se vystavuje nebezpečí, že dalším používáním zboží se jeho stav natolik změní, že nebude možné reklamaci uznat za oprávněnou.

Zboží by mělo být při dodání k reklamaci zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.

Kupující je povinen prokázat nákup zboží u prodávajícího fakturou.

Vadu zboží a požadavek na způsob vyřízení reklamace kupující specifikuje do reklamačního protokolu který předá či zašle poštou spolu s reklamovaným zbožím.

8. Zvláštní práva spotřebitelů na vyřízení reklamace

Prodávající je povinen spotřebiteli zaslat emailem potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje.

Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 7 pracovních dnů od doručení reklamovaného zboží. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. O vyřízení reklamace je prodávající povinen spotřebitele vyrozumět e-mailem. uvede zde, jak byla reklamace vyřízena, včetně provedených oprav, případně odůvodnění zamítnutí reklamace. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.