

Reklamační řád

Reklamační řád stanovuje postup spotřebitele a společnosti PROTETIKA, a.s. (dále jen „provozovatel“) v případě, že navzdory veškerému úsilí provozovatele o zachování vysoké kvality nabízeného zboží, vznikne na straně spotřebitele oprávněný důvod na uplatnění práv z vadného plnění.

Reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené prostřednictvím e-shopu, nabízené provozovatelem na <https://eshop.protetika.sk/cz>.

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád je vypracován v souladu se Zákonem 89/2012 Sb. občanský zákoník v aktuálním znění (dále jen „Občanský zákoník“), Zákonem 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v aktuálním znění (dále jen „Zákon o ochraně spotřebitele“) a Zákonem 513/1991 Sb. obchodní zákoník v aktuálním znění. (dále jen „Obchodná zákoník“).

Identifikační údaje provozovatele:

PROTETIKA, a. s.

Bojnická 10

823 65 Bratislava

IČO: 31322859

DIČ: 2020494652

IČ DPH: SK2020494652

Společnost je zapsaná v OR OS Bratislava I, vl. č. 428/B, oddíl Sa.

Po celou dobu používání zakoupeného zboží je nutné, aby spotřebitel věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům používání a ošetřování zboží a řídil se dalšími pokyny uvedenými v návodu na použití.

II. PODMÍNKY UPLATNĚNÍ REKLAMACE (vrácení zboží z jiných důvodů najdete ZDE)

1. Navzdory opatřením, kterými se provozovatel snaží vady na nabízeném zboží eliminovat, zodpovídá za výrobní vady, které má kupující v záruční době právo reklamovat. Záruční doba je zákonem stanovena na 24 měsíců v případě spotřebitele a 12 měsíců v případě podnikatele.
2. Výrobní vadou se rozumí změna vlastností výrobku, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologického postupu výroby, nevhodně použitá technologie nebo nevhodné konstrukční řešení.
3. Reklamací je nezbytné uplatnit bez zbytečného odkladu, jakmile se vada projevila. Případné opoždění reklamace a pokračující používání zboží může zapříčinit prohloubení vady a následné znehodnocení zboží, což může být důvodem pro zamítnutí reklamace.
4. Za výrobní vadu nelze považovat změnu vlastností výrobku, která se projevila v záruční době v důsledku:
 - nesprávně zvoleného výběru zboží s ohledem na jeho účel,
 - nadměrného opotřebení,
 - nedostatečného nebo nevhodného ošetřování,
 - přirozených změn materiálu
 - nebo jiným nesprávným zásahem do zboží.

Prodejce poskytuje v návodu na používání/záručním listu dostatek informací pro správnou péči o všechny druhy prodávaného zboží. Reklamací je možné uplatnit, pokud je reklamované zboží kompletní a převzetí reklamace nebrání všeobecné zásady hygieny. Spotřebitel je povinen předložit reklamované zboží zbavené nečistot a hygienicky nezávadné, spolu s dokladem o zakoupení. Prodejce nenese zodpovědnost za vady, pro které bylo zboží prodávané za sníženou cenu.

III. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Spotřebitel může reklamaci uplatnit pouze v záruční době na základě vyplněného reklamačního formuláře zaslaného poštou na adresu:

2. O oprávněnosti reklamace rozhodne prodávající ihned, ve složitějších případech ve lhůtě do třech pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba nutná pro odborné posouzení reklamované vady.
3. Reklamace, včetně odstranění vady, bude vyřízená bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Doba, nutná pro vyřízení reklamace, se nezapočítává do záruční doby. V případě, že je oprávněná reklamace vyřešena výměnou za nové zboží, pokračuje záruční doba plynout dnem převzetí tohoto zboží kupujícím. Při výměně vadné součásti zboží se nová záruční doba vztahuje pouze na tuto vyměněnou součást.
4. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o uplatnění reklamace v písemné formě. V tomto potvrzení je povinen uvést:
 - datum přijetí reklamace,
 - označení reklamovaného zboží,
 - reklamovanou vadu zboží,
 - způsob vyřešení reklamace (oprava, výměna, sleva na zboží, včetně vrácení finančních prostředků).
5. Pokud je reklamace uplatněná prostřednictvím prostředků dálkové komunikace, je prodávající povinen doručit potvrzení o uplatnění reklamace spotřebiteli ihned. Pokud není možné potvrzení doručit ihned, musí být doručeno bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřešení reklamace. Potvrzení o uplatnění reklamace se nemusí doručovat, pokud má spotřebitel možnost doložit uplatnění reklamace jiným způsobem
6. Prodávající je povinen vydat o vyřešení reklamace písemný doklad, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Za den uplatnění reklamace se považuje pracovní den následující po dni, ve kterém bylo reklamované zboží doručeno na adresu uvedenou v tomto reklamačním řádu.

7. Posledním dnem uplatnění reklamace je den, ve kterém prodávající odeslal spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace. Pokud prodávající nevyřeší oprávněnou reklamaci ve stanovené lhůtě, má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy nebo má právo na výměnu zboží za nové.
8. Pokud spotřebiteli ve smyslu ustanovení tohoto reklamačního řádu a ustanovení příslušných právních předpisů vznikne povinnost převzít reklamované zboží od prodávajícího nebo ho prodávající prokazatelně vyzve k převzetí reklamovaného zboží, je spotřebitel povinen převzít předmět reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne, ve kterém mu tato povinnost vznikla. Pokud spotřebitel nepřevzme předmět reklamace do šesti měsíců ode dne, kdy uplynula 30 denní lhůta na převzetí reklamovaného zboží, prodejci zaniká povinnost reklamované zboží skladovat a je oprávněn požadovat od kupujícího poplatek ve výšce 13,-Kč za každý den uskladnění. Pokud si spotřebitel nepřevzme v šestiměsíční lhůtě reklamované zboží, má prodávající právo zboží prodat, respektive komisionálně zlikvidovat, přičemž spotřebitel nemá právo na žádnou náhradu za reklamované zboží ani na jeho vrácení.

IV. VADY A JEJICH ŘEŠENÍ

1. Vady odstranitelné

Za odstranitelné se považují vady, které je možné opravou odstranit bez toho, aby se změnilý vzhled, funkce a kvalita výrobku. Oprava musí být vykonaná včas, kvalitně a bezplatně. Spotřebitel může požadovat opravu zboží, pokud tím prodejci nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem k ceně zboží nebo závažnosti vady.

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že:

- reklamace nebyla vyřízená do 30 dnů,
- nemůže pro opakovaný výskyt odstranitelných vad po opravě nebo pro větší množství odstranitelných vad zboží řádně používat.

2. Vady neodstranitelné

Za neodstranitelné se považují vady, které není možné odstranit nebo je jejich odstranění neúčelné s přihlédnutím ke všem rozhodujícím okolnostem

V případě neodstranitelné vady, která brání řádnému užívání zboží, má spotřebitel právo:

- požadovat výměnu zboží za nové bezvadné (možnost výměny za jakékoli zboží nabízené v e-shopu),
- odstoupit od kupní smlouvy,
- na přiměřenou slevu z kupní smlouvy, která zohledňuje charakter vady, stupeň a způsob opotřebení zboží, délku jeho používání a možnosti dalšího použití.

V. PODMÍNKY ZAMÍTNUTÍ REKLAMACE

1. V případě, že spotřebitel uplatnil reklamaci v prvních 12 měsících od zakoupení zboží, může prodávající zamítnout reklamaci pouze na základě odborného posouzení.

Posuzovatel:

PROTETIKA, a. s.

Oddělení řízení a kontroly kvality (ORKK)

Bojnická 10, 823 65 Bratislava

Náklady účelně vynaložené na odborné posouzení reklamace hradí bez ohledu na výsledek prodávající.

2. V případě, že spotřebitel uplatnil reklamaci po 12 měsících od zakoupení zboží a prodávající ji zamítnul, je zodpovědný zaměstnanec ORKK povinen v dokladu o vyřízení reklamace doporučit, komu může spotřebitel zaslat zboží na odborné posouzení.

3. V žádném případě není možné zaměňovat záruční dobu se životností zboží. Životnost zboží závisí na způsobu a intenzitě používání a na dodržování péče uvedené v návodu na používání zakoupeného zboží.
4. Spotřebitel je povinen předložit spolu s reklamovaným zbožím příslušný doklad o zakoupení, případně záruční list (pokud byl vydán). Bez těchto dokladů nebude reklamované zboží prodejcem převzato a bude vráceno na náklady spotřebitele zpět.

VI. NÁKLADY SPOJENÉ S REKLAMACÍ

Náklady na reklamaci hradí prodávající jen v případě, že je reklamáce oprávněná a reklamované zboží nelze opravit. Proto je v případě oprávněné reklamace prodejce povinen uhradit účelně vynaložené prostředky související s uplatněním reklamace. Náklady na doručení reklamovaného zboží prodejci hradí spotřebitel, náklady na doručení reklamovaného opraveného nebo vyměněného zboží spotřebiteli hradí prodávající.

VII. INDIVIDUÁLNÍ USTANOVENÍ O OCHRANĚ SPOTŘEBITELE

1. Spotřebitel má právo obrátit se na prodávajícího se žádostí o nápravu, pokud není spokojen s řešením reklamace nebo pokud se domnívá, že prodávající porušil jeho práva. Pokud prodávající odpoví na tuto žádost zamítavě nebo pokud na ni nedopoví do 30 dnů od jejího odeslání, má spotřebitel právo podat návrh na započetí alternativního způsobu řešení sporu u některého ze subjektů alternativního způsobu řešení sporů (dále jen subjekt ARS).
2. Příslušným subjektem pro alternativní řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, poradenská linka +420 222 703 404, internetová adresa <https://www.coi.cz> , kde je k dispozici formulář pro podání návrhu na započetí alternativního řešení spotřebitelského sporu. Můžou to však být i další organizace zveřejněné na stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele> . Kupující má právo volby, na kterého ze subjektů alternativního řešení sporů se obrátí. Kupující může k podání návrhu na alternativní řešení sporů využít také platformu pro řešení sporů on-line, která je dostupná na webové stránce <http://ec.europa.eu/consumers/odr> .

3. Ve věcech, které nejsou v tomto reklamačním řádu upraveny jinak, se uplatní příslušná ustanovení Zákona 89/2012 Sb. občanského zákoníku v aktuálním znění, Zákona 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v aktuálním znění a Zákona 513/1991 Sb. obchodního zákoníku v aktuálním znění.

Orgánem státního dozoru je:

Česká obchodní inspekce

Štěpánská 44

110 00 Praha 1

poradenská linka +420 222 703 404

web: <https://www.coi.cz>, <https://www.coi.cz/podatelna>

Tento reklamační řád nabývá platnost a účinnost dnem jeho zveřejnění na webové stránce
eshop.protetika.sk/cz