

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

**Prodávající:** VERTONE s.r.o.  
**Sídlo:** Podhorská 240/168, Jablonecké Paseky, 466 02 Jablonec nad Nisou  
**Datová schránka:** vyumbdt  
**Zapsána:** v OR vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem pod sp. zn. C 45968  
**E-mail:** info@vertone.cz

## 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Prodávající provozuje **velkoobchod** se zaměřením na prodej outdoorového vybavení, vybavení pro pobyt v přírodě, osvětlovací techniky a vybavení pro práce ve výškách (dále jen „zboží“ či „věc“).
- 1.2 Tento reklamační řád prodávajícího (dále jen „**Reklamační řád**“) upravuje práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího – podnikatele z uzavřené kupní smlouvy, které se týkají vadného plnění, záruky za jakost a procesu reklamace.
- 1.3 Tento Reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek prodávajícího (dále jen „**VOP**“). Kupující je povinen se s Reklamačním řádem a VOP seznámit před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s VOP a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
- 1.4 Pojmy používané v tomto Reklamačním řádu odpovídají definicím pojmů, které jsou součástí VOP.

## 2 Odpovědnost prodávajícího za vady

- 2.1 Zboží je vadné pouze v případě, že nemělo ujednané vlastnosti v době přechodu nebezpečí škody na zboží na kupujícího.
- 2.2 Kupující je povinen zboží ihned po jeho převzetí zkontrolovat a jeho zjevné vady (množství, porušené obaly, mechanické poškození zboží atd.) vytknout u prodávajícího bez zbytečného odkladu po převzetí zboží (nejpozději následující pracovní den), jinak jeho práva z vadného plnění zanikají.
- 2.3 Skryté vady zboží je povinen kupující u prodávajícího vytknout bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 2 let po odevzdání zboží, jinak jeho práva z vadného plnění zanikají.

## 3 Záruka za jakost zboží

- 3.1 Je-li to výslovně sjednáno v kupní smlouvě, uvedeno na obalu zboží, nebo v záručním listu, poskytuje prodávající kupujícímu záruku za jakost zboží (dále jen „**záruka**“).
- 3.2 Záruční doba se řídí kupní smlouvou nebo záručním listem, není-li v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak.
- 3.3 Záruční doba počíná běžet ode dne přechodu nebezpečí škody na zboží na kupujícího.
- 3.4 Záruka se vztahuje pouze na výrobní a materiálové vady zboží, pokud byly dodrženy pokyny k použití a údržbě / ošetřování zboží. Záruka nepokrývá vady způsobené nesprávným používáním (údržbou / ošetřováním) nebo běžným opotřebením zboží.

#### **4 Vyloučení odpovědnosti prodávajícího, výluky ze záruky**

- 4.1 Prodávající neodpovídá kupujícímu za vadu (ani ze záruky za jakost), o které kupující před převzetím zboží věděl nebo ji sám způsobil.
- 4.2 Prodávající neodpovídá dále za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení, vady způsobené atmosférickými či chemickými vlivy nebo vady způsobené nevhodným skladováním po převzetí zboží kupujícím.
- 4.3 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.
- 4.4 Prodávající neodpovídá za vady, které vznikly chybnou montáží, nešetrným zacházením, násilným zacházením a neodbornou manipulací ze strany kupujícího či jeho zákazníka. Prodávající také neodpovídá za poškození zboží samotným kupujícím nebo jeho zákazníkem nebo za vady způsobené zásahem třetích osob.
- 4.5 Dobu pro uplatnění reklamace (skryté vady 2 roky od odevzdání zboží kupujícímu) ani záruku nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet.
- 4.6 Za vadu nelze považovat ani změnu vlastností zboží, která vznikla v důsledku opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného (neodborného) zásahu.
- 4.7 U použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení.
- 4.8 Při prodeji vadného zboží za sníženou cenu (se slevou) se odpovědnost prodávajícího nevztahuje na vady, pro které byla sleva poskytnuta (zejména se jedná o tzv. kosmetické vady, které nebrání účelnému užití zboží).
- 4.9 Shora uvedené výluky z odpovědnosti prodávajícího se uplatní také pro poskytnutou záruku za jakost.

#### **5 Práva z vadného plnění a ze záruky za jakost**

- 5.1 Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí funkce a kvalita výrobků (zboží) a oprava může být provedena řádně ve lhůtě uvedené v tomto reklamačním řádu. Za neodstranitelné vady se považují vady, které nelze ve lhůtě uvedené v tomto reklamačním řádu odstranit. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu.
- 5.2 Pokud je vadu možné odstranit, má kupující nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu. V případě, že je vadná pouze součást věci, má kupující právo na výměnu této součásti, nikoli celé věci.
- 5.3 Pokud má zboží vadu neodstranitelnou (případně má zboží 3 a více vad současně anebo se vada po opravě vyskytuje potřetí a takový stav brání užívání věci), může kupující požadovat dodání nového zboží bez vad, dodání nové součásti bez vad (týká-li se vada pouze této součásti) nebo přiměřenou slevu (zejména pokud se jedná o tzv. kosmetické vady, které nebrání účelnému užití zboží).
- 5.4 Není-li oprava nebo dodání nového zboží (části) dle výše uvedeného možné, může kupující od kupní smlouvy odstoupit.

- 5.5 Doba od uplatnění reklamace až do doby řádného vyřízení reklamace se do záruční doby nepočítá.
- 5.6 V případě použitého zboží nebo u zboží prodaného se slevou pro konkrétní vadu má kupující namísto výše uvedeného práva na dodání nového zboží právo na přiměřenou slevu.

## 6 Postup při reklamaci

- 6.1 Kupující je povinen uplatnit reklamaci v provozovně prodávajícího nebo dálkově prostřednictvím poskytovatele doručovacích služeb. Kupující je povinen zvolit ekonomicky nejvýhodnější variantu (Českou poštu nebo cenově srovnatelnou doručovací službu).
- 6.2 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 / zhorší, že nebude možné reklamaci uznat za oprávněnou.
- 6.3 Zboží musí být při dodání k reklamaci zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, a musí být čisté a kompletní.
- 6.4 Kupující je povinen prokázat nákup zboží u prodávajícího (nejlépe dokladem o koupi či fakturou).
- 6.5 Vadu zboží a požadavek na způsob vyřízení reklamace kupující specifikuje do reklamačního protokolu vystavovaného pracovníkem prodávajícího. V případě reklamace zboží, které je prováděno dálkově prostřednictvím dopravce, uvede kupující v předmětné zásilce své kontaktní údaje, datum nákupu zboží, přesnou písemnou specifikaci vady (případně nákres a jedná-li se o poškození, jak k němu došlo) a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Zboží, které bude zasláno k reklamaci na náklady prodávajícího (dobírku), nebude prodávajícím přijato a nepočne běžet lhůta k vyřízení reklamace.
- 6.6 Způsob vyřízení reklamace (odstranění vady / přiměřená sleva atd.) nelze později měnit bez souhlasu prodávajícího. Ne zvolí-li si kupující způsob vyřízení reklamace, platí, že si kupující zvolil odstranění vady zboží (části).
- 6.7 Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní ode dne uplatnění reklamace v případě vadného plnění. V případě smluvní záruky za jakost nad rámec zákonné odpovědnosti za vady do 75 dní. Tato lhůta běží ode dne předání zboží prodávajícímu k posouzení reklamace (nikoliv ode dne oznámení reklamace, pokud nebylo současně předáno reklamované zboží).
- 6.8 Prodávající neodpovídá za dodržení lhůt k vyřízení reklamace (včetně záruční vady), které tíží kupujícího vůči jeho zákazníkům. Prodávajícím odpovídá za včasné vyřízení reklamace dle Reklamačního řádu, VOP a uzavřené kupní smlouvy. Prodávající však vyvine úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby kupující reklamační lhůty vůči svým zákazníkům dodržel. Proto kupující musí zboží reklamovat včas, nejlépe následující pracovní den poté, co u něj zboží reklamoval jeho zákazník.

## **7 Závěrečná ustanovení**

- 7.1 Ceny oprav zboží mimo odpovědnost prodávajícího za vady se řídí aktuálním ceníkem prodávajícího o pozáručních opravách.
- 7.2 Tento reklamační řád je účinný od 01.04.2024

**V Jablonci nad Nisou dne 14.03.2024**  
**Jakub Rydval – jednatel**