

## Reklamační řád

### I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího **imeon s.r.o.**, IČ: 242 72 612, se sídlem Praha 8 - Libeň, Na štěpnici 1650/29, PSČ 182 00, zapsaného v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 199356, a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat při reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.

Kupující, kterým může být podnikatel nebo spotřebitel, je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.

Uzavřením kupní smlouvy a/nebo převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají platné a účinné právní předpisy.

Převzetím zboží u podnikatelů je okamžik jeho předání prodávajícím kupujícímu resp. prvnímu přepravci. V případě je-li kupující spotřebitel, je okamžikem převzetí zboží spotřebitelem od prodávajícího resp. převzetí od dopravce.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).

Na žádost kupujícího prodávající poskytne záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo a sídlo. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

### II. Délka záruky

Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě.

Při prodeji spotřebního zboží je zákonná záruční doba 24 měsíců pro spotřebitele, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. Prodávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Délka záruční

dobu je vždy vyznačena na záručním listě. Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Je-li kupujícím spotřebitel, v rámci zákonné záruční lhůty se reklamační řízení řídí zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, oba zákony v platném a účinném znění, s přihlédnutím k upřesněním v tomto Reklamačním řádu. U prodloužené lhůty se reklamační řízení řídí výhradně tímto Reklamačním řádem.

### **III. Záruční podmínky**

I. Kupující, který není spotřebitelem je povinen, a kupujícímu, který je spotřebitelem, je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (stav a počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle příloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

II. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: [support@sentineltailors.com](mailto:support@sentineltailors.com) a škodní protokol je nutno bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamační řízení neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

III. Místem pro uplatnění reklamační je shora uvedené sídlo prodávajícího.

IV. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu sídla prodávajícího. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně „REKLAMACE“ a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i kupujícímu spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak. Taktéž doporučujeme zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamační (viz níže).

V. Kupující doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má). Tento postup je doporučen i kupujícímu, který je spotřebitelem, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

VI. Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaného zboží, s jinými prodávajícími neschválenými součástmi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce.



VII. **Záruka se nevztahuje na vady** vzniklé použitím nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím, které jsou v rozporu s návodem k použití, nebo poškozením účinky neodborného či nepřiměřeného zacházení. Záruka se rovněž nevztahuje na funkčnost zboží v případě jeho použití v podmínkách, které se odlišují od laboratorních podmínek, ve kterých má zboží deklarované vlastnosti.

VIII. Prodávající negarantuje plnou funkčnost zboží pokud je zboží užíváno v podmínkách, které se odlišují od laboratorních podmínek, ve kterých má zboží deklarované vlastnosti. Za případné problémy způsobené omezenou funkcí zboží, v důsledku jeho užívání v podmínkách odlišných, které se odlišují od laboratorních podmínek, nepřebírá prodávající žádnou zodpovědnost.

IX. Porušením jakékoli části zboží, zejména ochranných panelů a/nebo loga a/nebo sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):

- a. mechanickým nebo chemickým poškozením zboží,
- b. používáním zboží v jiných než laboratorních podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- c. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- d. nadměrným zatěžováním nebo používáním zboží v rozporu s podmínkami uvedenými v návodu k použití nebo všeobecnými zásadami,
- e. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů zboží (jakákoliv oprava či úprava nesouvisející s běžnou údržbou),
- f. na zboží, které bylo jakkoliv upravováno kupujícím nebo třetí osobou vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- g. zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

X. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

XI. Zjistí-li technik, že příčinou problémů není reklamovaný výrobek, ale nekorektní manipulace, nebo jestliže zboží poškodil kupující, nebo třetí osoba, bude reklamace zamítnuta. V případě, že zákazník souhlasí s placenou opravou, bude účtována dle dohody smluvních stran. Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době, nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího učiněném po informování dle předchozí věty.

XII. Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované

zboží a/nebo jeho součástí jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

#### **IV. Způsob vyřízení reklamace**

##### **Je-li kupujícím spotřebitel:**

Shoda s kupní smlouvou

Je-li kupujícím spotřebitel, v případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

Je-li kupujícím spotřebitel, má v závislosti na povaze vady při uplatnění zákonné záruky tato práva:

- jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy,
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy, tatáž práva spotřebiteli náleží, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje zejména, jestliže stejná vada bránící řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, se vyskytne znovu. Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň tři vady bránící jejímu řádnému užití,
- jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li spotřebitel výměnu věci, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy,



Volbu způsobu vyřízení reklamace provádí kupující. Prodávající na nevhodnost volby kupujícího upozorní a navrhne vhodný způsob (zejména v případě, kdy kupující vyžaduje způsob týkající se odstranitelné vady, ale prodávající zjistí, že se jedná o vadu neodstranitelnou). Pokud spotřebitel ne zvolí způsob vyřízení reklamace v prodávajícím poskytnuté přiměřené lhůtě, zvolí jej prodávající.

V případě slevy nelze později reklamovat zboží pro vadu, za niž byla sleva poskytnuta. Je-li kupujícím spotřebitel, o reklamaci prodávající rozhodne po obdržení zboží ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu po obdržení zboží, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná ke kupujícímu, který je podnikatel a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.

Prodávající vydá kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení (za písemné potvrzení je považována i emailová zpráva) o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

### **Je-li kupujícím podnikatel:**

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno. Pokud není oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se prodávající s kupujícím dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, prodávající je oprávněn vadné zboží vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými užitnými vlastnostmi nebo vystaví dobropis.

I. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

II. Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

III. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je prodávající, dle § 656 občanského zákoníku, oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.



IV. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.

Kupující musí při reklamaci zboží také zohlednit, že záruka se dle § 619 odst. 2 obč. z. nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vznikne vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu. Prodávající vždy v odůvodnění případného zamítnutí reklamace uvede, zda se jednalo o vadu způsobenou obvyklým opotřebením.

Výše uvedená obvyklá životnost je prodávajícím vždy uvedena i u nabízeného zboží, jinak se nemá možnost této životnosti dovolávat.

#### **V. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád je platný od 1. října 2012 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento reklamační řád je k dispozici v sídle prodávajícího nebo jako dokument na [www.sentineltailors.com](http://www.sentineltailors.com).