

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Obchodní společnosti **PROBO-NB s.r.o.** se sídlem Rumburských hrdinů 819, 473 01 Nový Bor, IČ: 05328942,

DIČ: CZ05328942 zapsané v živnostenském rejstříku vedeném Městským úřadem Nový Bor, č.j. 70267/99 (dále též prodávající)

## 1. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád byl zpracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- 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,
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

## 2. Uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterémkoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání. Záruční doba běží od odevzdání vadné věci kupujícímu, byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží lhůta od dojití věci do místa určení. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. 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.

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu (faktura, prodejka – dále jen záruční list) potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

## 3. Lhůta pro uplatnění práv

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv 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.

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. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

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.

#### 4. Práva z odpovědnosti za vady

Kupující je povinen se ihned při převzetí zboží přesvědčit, že zboží nemá zjevné vady, má vlastnosti, množství, míru i hmotnost, kterou si strany ujednaly a v případě doručení zboží přepravní společností, ještě **před podpisem řidiči** přepravní služby se kupující přesvědčil, že zásilka není poškozena a zboží uvnitř znehodnoceno. V případě poškození je kupující oprávněn odmítnout převzetí zásilky od přepravní služby. Pokud takto poškozenou zásilku převezme, je povinen sepsat s řidičem protokol o škodě a neprodleně oznámit závadu na email [info@probo-nb.cz](mailto:info@probo-nb.cz). Dodatečná reklamace poškození zásilky není možná.

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. 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. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. 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.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

**Místem pro uplatnění reklamace je:** PROBO-NB s.r.o., Rumburských hrdinů 819, 473 01 Nový Bor, tel. +420 602 108 511, email: [info@probo-nb.cz](mailto:info@probo-nb.cz), kupující může zboží reklamovat i v pobočkách prodávajícího, kde došlo ke koupi zboží. Je-li však v záručním listě zboží uveden autorizovaný servis, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo v autorizovaném servisním středisku.

Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny prodávajícího nebo autorizovaného servisu. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, zásilka by měla být označena viditelně "**REKLAMACE**" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího, zejména zpáteční adresa a tel. číslo. Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Viz. níže [formulář pro uplatnění reklamace](#). 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). Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nespĺňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

## **5. Vyřízení reklamace**

Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu 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. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. 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.

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.

Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. baterie, žárovka), bývá jeho obvyklá životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak.

Právo kupujícího reklamovat zboží v záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť nároky z vad se nevztahují na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým používáním a nelze je 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.

## **6. Závěr**

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.7.2015 a nahrazuje veškerá předchozí znění.

Změna reklamačního řádu vyhrazena.