



**GECO, a. s., Pod Čimickým hájem 190/11, 181 00 Praha 8, IČ 63080737
Společnost zapsaná v OR u Městského soudu v Praze, oddíl B, vl. 3329,**

(dále jako „prodávající“)

REKLAMAČNÍ ŘÁD pro prodej spotřebiteli

Vztahy mezi zákazníkem (kupujícím) a prodávajícím při uplatňování práv z odpovědnosti za vady při prodeji zboží v maloobchodních prodejnách prodávajícího, se řídí platnými právními předpisy (zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění) a tímto reklamačním řádem. Zákazníkem (kupujícím) se rozumí pouze spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zboží spotřebitelům v maloobchodních prodejnách prodávajícího a na prodej zboží spotřebitelům na vzorkovných velkoobchodních pobočkách prodávajícího. Tento reklamační řád se nevztahuje na velkoobchodní prodej zboží prodávajícím jeho velkoobchodním zákazníkům.

Práva z odpovědnosti za vady (reklamaci) lze uplatnit v kterékoliv maloobchodní prodejně prodávajícího, nebo v jeho sídle.

Zákazník je povinen průkazným způsobem doložit, že zboží bylo zakoupeno v prodejně prodávajícího. Optimální je originál dokladu o zakoupení zboží – účtenka

Při uplatnění reklamace obdrží zákazník vyplněný reklamační list, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Zákazník je povinen při sepisování reklamačního listu uvést úplné a správné údaje, jejich úplnost a správnost potvrzuje svým podpisem reklamačního listu.

Prodávající při prodeji zboží odpovídá za to, že zboží má stanovenou jakost, množství, míru a hmotnost a vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Prodávající neuzná reklamaci v případě, že nebude předáno kompletní reklamované zboží, dále budou-li u zboží chybět jeho části či součástky a neuzná reklamaci rovněž v případě, že reklamované zboží bude poškozeno neodborným zásahem zákazníka nebo bude mechanicky poškozeno.

Prodávající odpovídá zákazníkovi, že věc při převzetí nemá vady.

Projeví-li se vada v průběhu jednoho (1) roku od převzetí věci zákazníkem, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

Kupujícímu přísluší práva z vad uvedená níže v tomto reklamačním řádu.

Kupující může požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat pouze



výměnu součásti, není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady (viz §2169 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

V případě, že vadu nelze odstranit opravou věci, má zákazník právo na dodání nové věci bez vady, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, vzniká kupujícímu v tento moment právo požadovat jen výměnu součásti. Pokud vadu nelze odstranit ani opravou věci ani dodáním nové věci bez vady, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny nebo právo odstoupit od smlouvy.

Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel s výjimkami uvedenými v §2110 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

Zákazník má dále právo na dodání nové věci, výměnu součásti, přiměřenou slevu z ceny věci nebo odstoupení od smlouvy také, jestliže nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde jen tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. O uvedený případ nejde, projeví-li se na věci po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada. Větším počtem vad věc trpí tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně alespoň tři odstranitelné vady.

Prodávající neodpovídá:

- a) u věci prodávané za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) za opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- c) u použité věci za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí zákazníkem.

Záruční doba za jakost zboží činí 24 měsíců, a to na všechny druhy zboží prodávaného prodávajícím s výjimkou výrobků označených dobou trvanlivosti, u kterých trvá záruční doba do data vyznačeného na spotřebitelském obalu

Záruční doba začíná běžet od převzetí věci zákazníkem.



Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy zákazník po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá (viz §1922 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

Vyřídí-li se reklamáce zákazníka výměnou vadného zboží za bezvadné, plyne na nové zboží záruční doba za jakost znovu od jeho převzetí zákazníkem

Prodávající je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, co je obsahem reklamáce a jaký způsob vyřízení reklamáce zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání.

Kupující je povinen prohlédnout a překontrolovat zboží při jeho převzetí a množstevní a jiné zjevné vady zboží (např. porušení povrchu zboží) je povinen uplatnit (reklamovat) u prodávajícího ihned při převzetí zboží. K později uplatňovaným reklamacím těchto zjevných vad nebude ze strany prodávajícího přihlédnuto.

Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Prodávající, respektive vedoucí maloobchodní prodejny, nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (viz § 19 zákona o ochraně spotřebitele). Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Lhůta pro vyřízení reklamáce začíná běžet následující den po uplatnění reklamáce (dle § 605 zákona č. 89/2012 Sb.).

Prodávající informuje kupujícího o vyřízení reklamáce osobně, prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Kupující se zavazuje převzít reklamované zboží zpět bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30-ti dnů ode dne vyrozumění o vyřízení reklamáce.

Při převzetí zboží se kupující zavazuje zkontrolovat stav a množství zboží a soulad zboží s potvrzením o vyřízení reklamáce. V případě, že zboží nebude odpovídat požadavkům kupujícího nebo potvrzení o vyřízení reklamáce, zavazuje se kupující bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího. Pokud kupující nesplní povinnosti dle tohoto odstavce, nebude prodávající povinen přihlížet k dalším námitkám kupujícího.

Nepřevzme-li kupující reklamované zboží nepřevzme osobně nejpozději do 30 ti dnů ode dne, kdy jej prodávající vyrozuměl o vyřízení reklamáce, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění zboží ve výši 25 Kč za každý započatý den prodlení kupujícího s převzetím zboží.

V případě, že kupující nepřevzme zboží ani do dvou (2) měsíců poté, kdy byl prodávajícím informován o vyřízení reklamáce, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek prodeje použít na úhradu úplaty za uskladnění zboží (skladného). V případě, že se prodávajícímu nepodaří zboží prodat ani ve lhůtě jednoho (1) měsíce ode dne započetí prodeje dle tohoto odstavce nebo bude-li zboží zjevně neprodejně, vyhrazuje si prodávající právo zboží zlikvidovat na náklady kupujícího.



V ostatním, tímto reklamačním řádem výslovně neupraveném, se řídí vzájemná práva a povinnosti mezi prodávajícím a zákazníkem platnými ustanoveními příslušných právních předpisů.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

