

REKLAMAČNÍ ŘÁD

vydaný společností:

FAnn Retail, a. s.

Jandáskova 24

621 00 Brno

IČ: 7674291

(dále „*Prodávající*“).

Slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování práv Kupujícího z odpovědnosti za vady spotřebního zboží (dále jen „*Reklamace*“). Byl vypracován ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „*NOZ*“), a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen „*zákon č. 634/1992 Sb.*“) a je s nimi v souladu v jejich zněních ke dni 6. 1. 2023. Reklamace musí být vždy uplatněna v souladu s tímto Reklamačním řádem. Skutečnosti tímto řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky.

Článek 1 SHODA S KUPNÍ SMLOUVOU

Při prodeji zboží Kupujícímu jako spotřebiteli platí pro Prodávajícího mimo níže uvedených ustanovení rovněž obecná ustanovení o kupní smlouvě podle NOZ.

Prodávající odpovídá Kupujícímu, že věc je při převzetí ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Shodou s kupní smlouvou se 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. Dále, že prodávaná věc odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá, a má dostatečnou životnost, kterou lze rozumně očekávat.

Kupující je povinen zboží před převzetím zkontrolovat. Prodávající odpovídá nejen za to, že prodávaná věc je ve shodě s kupní smlouvou v okamžiku jejího převzetí Kupujícím, ale rovněž i za vady, které se vyskytnou po převzetí věci Kupujícím **v tzv. záruční době** (tj. ve lhůtě pro uplatnění Reklamace, viz Čl. 4 tohoto Reklamačního řádu).

Článek 2 ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE U ODSTRANITELNÝCH VAD

Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita výrobků a oprava může být provedena řádně ve stanovené lhůtě (viz. Čl. 5 tohoto Reklamačního řádu). Posouzení charakteru vady přísluší Prodávajícímu.

V případě odstranitelných vad zboží postupuje Prodávající přednostně tímto způsobem:

- 1) Jde-li o vadu zboží, kterou lze odstranit, má Kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně **odstraněna** a Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit.

Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat:

- **výměnu zboží,**

- **týká-li se vady jen součásti zboží, výměnu součástí.**

Právo na výměnu zboží nebo na výměnu jeho součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující rovněž právo od smlouvy odstoupit.

- 2) Není-li možný postup podle bodu 1), může Kupující žádat:

- **přiměřenou slevu z ceny zboží,**

- **nebo od smlouvy odstoupit.**

Doba od uplatnění reklamace až do doby, kdy Kupující po skončení opravy byl povinen zboží převzít, se nepočítá do záruční doby. Prodávající je povinen vydat Kupujícímu potvrzení o tom, kdy Reklamaci uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

Právo na Reklamaci Kupujícímu nenáleží, pokud před převzetím zboží věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.

Neodporuje-li to povaze věci, nebo pokud se neprokáže opak, rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během prvních dvanácti (12) měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při převzetí zboží.

Článek 3 ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE U NEODSTRANITELNÝCH VAD

Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě beze zbytku odstranit a které brání tomu, aby výrobek mohl být řádně užíván.

Jde-li o neodstranitelnou vadu, může Kupující požadovat:

- **výměnu zboží za jiné bezvadné,**
- **zrušení kupní smlouvy** (Kupující vrátí vadné zboží a obdrží zpět kupní cenu).

Vyskytne-li se na zboží jiná neodstranitelná vada, jež nebrání jeho užívání, a **nepožaduje-li Kupující výměnu věci,** vzniká Kupujícímu právo na **přiměřenou slevu z ceny zboží** nebo může od smlouvy **odstoupit.**

Tatáž práva jako při výskytu neodstranitelných vad má Kupující i tehdy, jestliže nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě (tzn. **po předchozích dvou opravách**) nebo pro větší počet vad (**alespoň tři vady**) zboží řádně užívat.

Článek 4 ZÁRUČNÍ DOBA

Záruční doba je 24 měsíců ode dne převzetí zboží v prodejně. Na žádost Kupujícího je Prodávající povinen vydat Kupujícímu při prodeji záruční list s vyznačením rozsahu a podmínek záruky. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje místo záručního listu doklad o zakoupení věci.

Právo na Reklamaci zboží kupujícímu zanikne, nebylo-li uplatněno v záruční době.

Uplatní-li Kupující vůči Prodávajícímu vadu oprávněně, záruční doba neběží po dobu, po kterou je zboží v opravě a Kupující jej nemůže užívat. Záruční doba se v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě.

Vyřídí-li se Reklamace výměnou vadného zboží za nové, běží záruční doba opětovně od okamžiku převzetí nového zboží Kupujícím.

Kupující je povinen uplatnit Reklamaci 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.

Záruční dobu 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.

Článek 5 LHŮTA A MÍSTO PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Není-li prodávána věc při převzetí Kupujícím ve shodě s kupní smlouvou nebo vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, může Kupující uplatnit u Prodávajícího Reklamaci, **příčemž za vadu nelze považovat změnu vlastností zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu.**

Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i ve svém sídle. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.

Prodávající je povinen vydat Kupujícímu při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy Kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje a kontaktní údaje Kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a Kupující o tom musí být informován **nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě.** Po marném uplynutí této lhůty může Kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

Prodávající je povinen vydat Kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Kupující je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení Reklamace je oprávněný, tzn., že kromě vytknutí vad dokládá i místo, cenu zboží a dobu zakoupení zboží, což prokáže nejlépe prodejním dokladem, záručním listem, popř. jiným věrohodným způsobem.

Kupující není oprávněn uplatnit Reklamaci na vadu, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Článek 6 ZBOŽÍ PRODÁVANÉ ZA NIŽŠÍ CENY

Zboží, které má vady, jež nebrání tomu, aby mohlo být zboží užíváno k určenému účelu, musí být prodáváno jen za nižší ceny, než je obvyklá cena bezvadného zboží. Kupujícího je nutné upozornit, že zboží má vadu a o jakou vadu jde, není-li to zřejmé již z povahy prodeje.

U zboží prodáváného za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Vyskytne-li se u zboží prodáváného za nižší cenu vada za kterou prodávající odpovídá, má Kupující právo výrobek reklamovat v souladu s tímto Reklamačním řádem. **Kupující má však místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu z ceny zboží.**

U zboží použitého je možné zkrátit záruční dobu na 12 měsíců za předpokladu, že se Prodávající takto s Kupujícím dohodne. Prodávající je pak povinen tuto dobu uvést v dokladu o koupi věci.

Byla-li cena zboží snížena z důvodu výprodeje nebo posezónního doprodeje a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá Prodávající za vady takto prodaného zboží v plném rozsahu.

Článek 7 ŘEŠENÍ SPORŮ

V případě, že dojde mezi Prodávajícím a Kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Kupující (spotřebitel) podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 44

110 00 Praha 1

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

Kupující (spotřebitel) může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Pokud se nepodaří spor vyřešit prostřednictvím České obchodní inspekce, může se Kupující obrátit na věcně a místně příslušný soud České republiky.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem: 6. 1. 2023 Evidenční číslo.....

V Brně, dne 3. 1. 2023

.....
Ing. Radek Voňavka, předseda představenstva
FAnn Retail, a.s.

Reklamační řád je platný pro prodej zboží od 6. 1. 2023!