

Reklamační řád

Prodávající:

Obchodní firma: Česko – Slovenská Optika s.r.o.

Sídlo: č.p. 136, 267 28 Svinaře

IČ: 098 76 880, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 343929

Adresa provozovny: Optika Dobřichovice, Anežky České 1125, 252 29 Dobřichovice

Reklamační řád

1. Základní ustanovení

Tento reklamační řád je vydán v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, a obsahuje informace o podmínkách, rozsahu a způsobu uplatnění práv kupujícího z vadného plnění, konkrétně právo na dodání nového výrobku bez vad nebo dodání výměny součástí, právo na bezplatné odstranění vady opravou věci, pozáručních oprav, právo na slevu z kupní ceny, případně právo na odstoupení od smlouvy, a v případě, byla-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít (záruční doba), právo na bezplatné odstranění vady výrobku zakoupeného u společnosti Česko – Slovenská Optika s.r.o. /dále Česko – Slovenská Optika/ provozující oční optiku s označením Optika Dobřichovice.

2. Rozsah záruky

Společnost Česko – Slovenská Optika odpovídá za vady, které se vyskytnou na věci v době 24 měsíců od jejího převzetí kupujícím. Byla-li na výrobku, na jeho obalu, v návodu připojenému k výrobku nebo v reklamě v souladu s právními předpisy uvedena doba, po kterou lze výrobek použít, prodávající odpovídá za to, že výrobek bude po tuto dobu způsobilý k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Po stejnou shora uvedenou dobu náleží kupujícímu právo uplatnit své právo z vad.

Společnost Česko – Slovenská Optika odpovídá kupujícímu za to, že věc při převzetí nemá vady.

Společnost Česko – Slovenská Optika odpovídá kupujícímu za to, že v době, kdy kupující věc převzal:

- a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
- d) věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
- e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Nemá-li věc vlastnosti stanovené shora, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součástí věci, může kupující požadovat jen výměnu součástí; 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.

Právo na dodání nové věci nebo výměnu součástí má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně používat po opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součástí nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu společnost Česko–Slovenská Optika nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, nezjedná-li nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil, zejména těmito způsoby:

- věc byla používána v rozporu s návodem na údržbu nebo ošetřování, včetně poškození věci v důsledku zanedbání údržby a ošetřování věci nebo nedodržení zásad účelovosti výrobku,
- věc je mechanicky poškozena (např. v případě nedovolených zásahů do výrobku), – věc byla používána k jinému než stanovenému účelu,
- opotřebení věci v důsledku nevhodného výběru a použití.

Dále se odpovědnost společnosti Česko–Slovenská Optika v rozsahu uvedeném výše nevztahuje na případy:

- u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, – má-li uváděná vada charakter opotřebení, které je způsobené obvyklým používáním věci, – vyplývá-li to z povahy věci.

Odpovědnost za vady se dále z povahy věci nevztahuje na poškození vzniklá nepozorností, živelní pohromou nebo jinými vnějšími vlivy, tedy nikoli vadným plněním ze strany společnosti Česko–Slovenská Optika.

Po uplynutí záruční doby práva kupujícího z odpovědnosti za vady zanikají.

3. Způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vady

Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u společnosti Česko–Slovenská Optika, v obchodě optika Dobřichovice, Anežky České 1125, 252 29 Dobřichovice.

Není-li zde dále uvedeno jinak, pověřený pracovník společnosti Česko–Slovenská Optika rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů ode dne řádného uplatnění reklamace. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne řádného uplatnění reklamace, pokud se společnost Česko–Slovenská Optika se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Společnost Česko–Slovenská Optika, nebo jí pověřená osoba k vyřízení reklamace, vydá kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a o době jejího trvání, případně písemné odůvodnění o zamítnutí reklamace.

Dojde-li v rámci vyřízení reklamace k výměně reklamované věci za jinou, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci.

Při uplatnění práv z odpovědnosti za vady předloží kupující doklad o nákupu zboží. Za účelem prokázání vady věci, je kupující povinen při uplatnění práv z odpovědnosti za vady předložit vadný výrobek.

Reklamacе vady věci bude společností Česko–Slovenská Optika uznána pouze v případě, bude-li se jednat o vadu, za kterou prodávající odpovídá z důvodu vadného plnění (v souladu s výše uvedenými podmínkami), uplatněnou v době 24 měsíců od převzetí věci nebo ve smluvně poskytnuté záruční době. Nebudou-li splněny podmínky pro uznání reklamace vady věci, nebude reklamace uznána jako oprávněná a následně vyřízena.

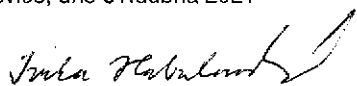
Společnost Česko–Slovenská Optika informuje kupujícího o vyřízení reklamace a o tom, do jaké lhůty si má reklamovaný výrobek vyzvednout. Nebude-li z jakéhokoli důvodu na straně Česko–Slovenská Optika či kupujícího doručena kupujícímu informace o vyřízení reklamace ve výše uvedené lhůtě k vyřízení reklamace, je kupující povinen vyzvednout si reklamované zboží neprodleně po uplynutí 30denní lhůty, ve které měla být reklamace nejpozději vyřízena (viz předcházející odstavce). Nevyzvedne-li si kupující zboží ani po uplynutí 6 měsíců ode dne výše uvedené lhůty k vyřízení reklamace, je společnost Česko–Slovenská Optika oprávněna k prodeji tohoto výrobku třetí osobě vhodným způsobem za přiměřenou cenu ve smyslu § 2428 občanského zákoníku, na účet kupujícího; výtěžek kupujícímu vydá bez zbytečného odkladu, může si však odečíst skladné a účelně vynaložené náklady spojené s prodejem.

Ustanovení tohoto reklamačního řádu se použije přiměřeně v závislosti na charakteru služby také na reklamaci vad kupujícím zakoupených služeb, pokud nevyplývá něco jiného z dohody stran nebo platných právních předpisů.

Tento reklamační řád platí pro provozovnu společnosti Česko–Slovenská Optika. Musí být viditelně vyvěšen na provozovně: Optika Dobřichovice, Anežky České 1125, 252 29 Dobřichovice.

V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi naší společností a Vámi, jakožto spotřebiteli, tj. sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, jste v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, oprávněni podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je v daném případě: Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 Česká republika, web: www.coi.cz. Z této možnosti jsou vyjmuty spory ze smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb. Na vyžádání poskytuje prodejce k určeným výrobkům doklad „Prohlášení o shodě“.

Dobřichovice, dne 01.dubna 2021



RNDr. Iveta Haberlandová - jednatel