

Reklamační řád a záruka

Reklamační řád upravuje záruku na zboží a postup při jeho reklamaci.

Tento reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené u společnosti **Blyth s.r.o.** Reklamační řád byl vypracován v souladu se zák.č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, zák.č. 40/1964 Sb., občanský zákoník. a zák.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Tento reklamační řád je Zákazníkům k dispozici na webových stránkách www.blyth.cz, a dále v tištěné podobě v sídle a ve všech provozovnách Prodávajícího, a Zákazníci se tedy s jeho zněním mohou seznámit ještě před uzavřením smlouvy s Prodávajícím. Pokud Zákazník nevnesse k obsahu tohoto reklamačního řádu žádných písemných námitek či podnětů před uzavřením smlouvy s Prodávajícím, má se za to, že je se zněním tohoto reklamačního řádu seznámen, žádných výhrad k němu nemá a akceptuje veškerá práva a povinnosti v něm uvedená. Některá práva a povinnosti Prodávajícího a Zákazníka, obsažená v tomto reklamačním řádu, mohou být upravena odlišně ve smlouvě mezi Prodávajícím a Zákazníkem či v obchodních podmínkách Prodávajícího. V takovém případě platí, že úprava ve smlouvě mezi Prodávajícím a Zákazníkem má přednost před úpravou obsaženou v obchodních podmínkách Prodávajícího i v tomto reklamačním řádu, a úprava v obchodních podmínkách Prodávajícího má přednost před úpravou v tomto reklamačním řádu.

I. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

1. **Prodávajícím** je obchodní společnost Blyth s.r.o., se sídlem Praha 10, Jabloňová 49, PSČ 106 00; IČ: 45803811, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 10996.
2. **Zákazníkem** je Kupující nebo Spotřebitel. Vzhledem k platné právní úpravě je Spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání, a Kupujícím pak zejm. osoba fyzická či jiný subjekt, který při uzavírání a plnění smlouvy s Prodávajícím jedná v rámci výkonu své obchodní či podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolení, jakož i všechny osoby právnické.
3. **Spotřebitelskou smlouvou** je smlouva uzavřená mezi Prodávajícím a Spotřebitelem v souladu s ust. § 51a a násl. občanského zákoníku.
4. Pojmem „zboží“ lze v tomto reklamačním řádu rozumět i více kusů „výrobků“.

II. Převzetí zboží Zákazníkem

1. Zákazník je povinen ve vlastním zájmu prohlédnout zboží co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží. Případné vady včetně nekompletnosti zboží je Zákazník povinen vytknout Prodávajícímu bez zbytečného odkladu po jejich zjištění nebo poté, kdy při vynaložení náležité péče měl vady zjistit při prohlídce. Jestliže Zákazník zboží neprohlédne řádně a včas, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady zboží mělo již v době přechodu nebezpečí škody na zboží.
2. Vady, které při řádně a včasné prohlídce zboží nemohly být zjištěny, je Zákazník oprávněn vytknout Prodávajícímu v záruční době (viz čl. III. tohoto reklamačního řádu), a to bez zbytečného odkladu poté, co takové vady vyjdou najevo.

3. Je-li zboží dodáváno Zákazníkovi prostřednictvím smluvní přepravy, je Zákazník povinen před převzetím zboží od přepravce pečlivě prohlédnout stav zásilky - balíku. Je-li zásilka viditelně poškozena, je Zákazník povinen poškození vytknout přepravci. Na základě vytknutí takového poškození sepíše přepravce zpravidla „Zápis o škodě“ a Zákazník není povinen zásilku převzít. Převezme-li však Zákazník zásilku i přes její viditelné poškození či bez sepsání „Zápisu o škodě“, není oprávněn případné vady zboží zjištěné při prohlídce zboží vytknout Prodávajícímu. Zjistí-li Zákazník poškození zásilky vzniklé při přepravě, které nebylo při převzetí zásilky zjevné, je povinen ihned (nejpozději do 24 hodin) od převzetí zásilky kontaktovat přepravce, poškození vytknout a požádat o sepsání „Zápisu o škodě“. V takovém případě je Zákazník povinen převzaté zboží spolu se „Zápisem o škodě“ bez zbytečného odkladu odeslat Prodávajícímu.

III. Záruka

1. Prodávající poskytuje Zákazníkům záruku na dodané zboží v trvání 24 měsíců od okamžiku přechodu nebezpečí škody na zboží na Zákazníka (dále jen „záruční doba“). U vybraných výrobků může být uvedená záruční doba písemně prodloužena.
2. Záruční doba neběží po dobu vyřizování reklamace Prodávajícím, a to od okamžiku převzetí zboží Prodávajícím do okamžiku, kdy byl Zákazník povinen zboží převzít zpět po skončení reklamace. To neplatí v případě neoprávněné reklamace. V případě, že je reklamace vyřešena výměnou vadného zboží za nové, začne běžet nová záruční doba od převzetí nového zboží Zákazníkem. V případě, že je předmětem reklamace pouze část nebo součástka zboží a reklamace je vyřešena výměnou této vadné části nebo součástky, běží nová záruční doba pouze u této nové části nebo součástky.
3. Záruka se nevztahuje na:
 - a) na opotřebením výrobku způsobené jejím obvyklým užíváním,
 - b) vady vzniklé nesprávným používáním výrobku, či používáním výrobku k účelům neodpovídajícím jeho určení, vady vzniklé používáním výrobku v rozporu s návodem k použití,
 - c) vady vzniklé nesprávným či nedostatečným ošetřováním výrobku, či ošetřování v rozporu se symboly ošetřování,
 - d) vady vzniklé neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením výrobku do provozu, pokud nebyly provedeny Prodávajícím,
 - e) vady vzniklé zásahem Zákazníka nebo jiné osoby, mimo Prodávajícího či autorizovaného servisu v rámci řešení záručních oprav,
 - f) vady vzniklé použitím výrobcem neschválených či nedoporučených částí výrobku, které jsou určeny nebo u nichž se předpokládá výměna v souvislosti s používáním výrobku (např. výměna filtračních patron apod.),
 - g) vady vzniklé špatným skladováním, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, poškozením výrobku způsobené nadměrným mechanickým opotřebením,
 - h) u zboží prodávávaného za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána,
 - i) na poškození vzniklá:
 - mechanickým poškozením zboží,
 - používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy běžnému prostředí, pro které jsou určeny nebo porušením všeobecných zásad,

- provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
 - zboží, které bylo upravováno zákazníkem, nebo zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.
5. Prodávající nenese odpovědnost za případné škody vzniklé v důsledku omezené funkčnosti výrobků, které nejsou vhodné (t.j. nejsou vytvořeny) pro daný účel.
 6. Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných samostatných částí s jinými výrobky, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce.
 7. Zboží, u něhož se nepředpokládá i při běžném užívání životnost 24 měsíců, (jako např. rukavice, pracovní obuv a oděvy apod.), lze reklamovat pouze v takovém případě, pokud se jedná o výrobní vadu nikoliv o běžné opotřebení.
 8. Dodané Zboží nelze reklamovat, pokud bylo po dodání Zákazníkovi upraveno potiskem, pošitím, nástřikem nebo takovým způsobem, že se změnil jeho vzhled nebo charakter oproti původnímu v okamžiku dodání.

IV. Reklamacce

1. Je-li reklamována nekompletní dodávka zboží, je Zákazník povinen Prodávajícímu přesně specifikovat množství a druh zboží, které nebylo dodáno. Prodávající je oprávněn nekompletnost dodávky zboží ověřit, případně vyžádat od Zákazníka doložení nekompletnosti dodávky. Je-li reklamována nekompletnost jen některého výrobku (např. chybějící součástka, část či příslušenství výrobku, které měly být s výrobkem dodány), je Zákazník povinen Prodávajícímu nekompletní výrobek předložit, nedohodne-li se s Prodávajícím jinak. Prodávající je oprávněn nekompletnost výrobku ověřit, případně vyžádat od Zákazníka doložení nekompletnosti výrobku.
2. Zákazník předkládá zboží k reklamaci Prodávajícímu - provozovně, ve které bylo zboží zakoupeno, nebo autorizovanému servisu ze seznamu, který mu za tím účelem Prodávající předal (dále také jen „řešitel reklamacce“). Oprava výrobku či jakýkoli jiný zásah do výrobku jiným subjektem je považována za neoprávněný zásah do výrobku, přičemž v důsledku takového zásahu záruka poskytovaná Prodávajícím zaniká.
3. Reklamované zboží musí být předáno řešiteli reklamacce řádně vyčištěné.
4. Reklamovaný výrobek musí být řešiteli reklamacce předán kompletní tak, jak byl Zákazníkovi dodán (tj. i včetně veškerého příslušenství), nedohodne-li se Zákazník s řešitelem reklamacce jinak.
5. Kromě reklamovaného výrobku je Zákazník povinen řešiteli reklamacce sdělit či předložit soupis všech vytýkaných vad, předložit doklad o koupi a dodání výrobku a řádně vystavený záruční list, byl-li k výrobku vydán, a uvést, jakým způsobem žádá reklamacce vyřídit (viz odst. 12).
6. Za účelem soupisu vad, uvedení, jakým způsobem žádá Zákazník reklamacce vyřídit, a dalších potřebných informací a sdělení, Zákazník použije formulář s názvem „Reklamační protokol“. Formulář Reklamačního protokolu je k dispozici na webových stránkách www.blyth.cz, a dále v tištěné podobě v sídle a ve všech provozovnách Prodávajícího.
7. Náklady na dopravu zboží k řešiteli reklamacce si Zákazník hradí sám. V případě potvrzení oprávněnosti reklamacce má však Zákazník nárok požadovat náhradu přiměřených nákladů vzniklých dopravou

reklamovaného zboží k a od řešitele reklamace. Úhradu přiměřených nákladů uplatní Zákazník bez zbytečného odkladu u Prodávajícího.

8. V případě uplatnění reklamace, a to zvláště v případě, kdy je reklamované zboží doručováno řešiteli reklamace smluvním přepravcem, si Zákazník ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy daného zboží, nejlépe do obalu originálního, a to z důvodu nebezpečí možného poškození zboží. Řešitel reklamace není povinen přijmout k reklamaci zboží, nepředá-li jej Zákazník bez předchozí domluvy s řešitelem reklamace včetně veškerých součástí a příslušenství. V případě doručení reklamovaného zboží řešiteli reklamace smluvním přepravcem je Zákazník povinen k reklamovanému zboží předložit veškeré dokumenty uvedené výše v odstavci 5.
9. Nesplní-li Zákazník některou ze svých výše v tomto článku popsaných povinností, není řešitel reklamace povinen reklamované zboží k reklamaci přijmout.
10. Řešitel reklamace po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného výrobku:
 - a) uzná reklamaci jako oprávněnou a na místě ji vyřídí; není-li možné oprávněnou reklamaci na místě vyřídít, přijme reklamovaný výrobek do reklamačního řízení. O okamžitém vyřízení reklamace, resp. o přijetí výrobku do reklamačního řízení vyplní řešitel reklamace se Zákazníkem Reklamační protokol, jehož jedno vyhotovení (příp. kopii) předá Zákazníkovi. Správnost Reklamačního protokolu potvrdí řešitel reklamace a Zákazník svými podpisy,
 - b) na místě odmítne reklamaci jako neoprávněnou a reklamovaný výrobek Zákazníkovi vrátí,
 - c) přijme reklamovaný výrobek k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamace buď uznána jako oprávněná a v rámci reklamačního řízení bez zbytečného prodloužení vyřízena, nebo bude odmítnuta jako neoprávněná. O převzetí reklamovaného výrobku vyplní řešitel reklamace se Zákazníkem Reklamační protokol, jehož jedno vyhotovení (příp. kopii) předá Zákazníkovi. Správnost Reklamačního protokolu potvrdí řešitel reklamace a Zákazník svými podpisy. O způsobu vyřízení reklamace (uznání reklamace jako oprávněné nebo odmítnutí reklamace jako neoprávněné) vyzoomí řešitel reklamace Zákazníka předem dohodnutým způsobem (písemně nebo některým z dálkových komunikačních prostředků).
11. Přijme-li řešitel reklamace reklamovaný výrobek do reklamačního řízení, je povinen reklamaci vyřídít do 30 dnů od převzetí reklamovaného výrobku; doba odborného posouzení se do uvedené doby pro vyřízení reklamace nezapočítává. Doba vyřízení reklamace může být v odůvodněných případech prodloužena řešitelem reklamace nejdéle o dobu dalších 30 dnů; o tom musí být Zákazník včas informován. Délka doby vyřízení reklamace může být také stanovena dohodou stran uvedenou v Reklamačním protokolu.
12. Řešitel reklamace vyřeší oprávněnou reklamaci tak, že
 - a) jedná-li se o vadu odstranitelnou, vadu odstraní. Řešitel reklamace však může, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, reklamovaný výrobek nebo jeho součást vyměnit za bezvadný. Není-li postup dle předchozích vět možný, může Zákazník žádat přiměřenou slevu z ceny reklamovaného výrobku, nebo od smlouvy odstoupit; v takovém případě si řešitel reklamace reklamovaný výrobek ponechá a Prodávající vyplatí Zákazníkovi zpět uhrazenou kupní cenu výrobku;
 - b) jedná-li se o vadu neodstranitelnou, která nebrání tomu, aby byl výrobek řádně užíván jako bezvadný, vymění řešitel reklamace reklamovaný výrobek za bezvadný, nebo poskytne Zákazníkovi přiměřenou slevu z ceny výrobku, a to podle volby Zákazníka. Zákazník je však rovněž oprávněn od smlouvy odstoupit; v takovém případě si řešitel reklamace reklamovaný výrobek ponechá a Prodávající vyplatí Zákazníkovi zpět uhrazenou kupní cenu výrobku;

- c) jedná-li se o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby byl výrobek řádně užíván jako bezvadný, vymění řešitel reklamace reklamovaný výrobek za bezvadný. Zákazník je však rovněž oprávněn od smlouvy odstoupit; v takovém případě si řešitel reklamace reklamovaný výrobek ponechá a Prodávající vyplatí Zákazníkovi zpět uhrazenou kupní cenu výrobku;
 - d) v případě opakovaného výskytu vady odstranitelné (tj. vyskytne-li se u výrobku, u něhož byla v předchozích reklamačních řízeních vada odstraněna opravou, potřeží vada odstranitelná), vymění řešitel reklamace reklamovaný výrobek za bezvadný. Zákazník je však rovněž oprávněn od smlouvy odstoupit; v takovém případě si řešitel reklamace reklamovaný výrobek ponechá a Prodávající vyplatí Zákazníkovi zpět uhrazenou kupní cenu výrobku;
 - e) vyskytne-li se u výrobku najednou více vad odstranitelných, vymění řešitel reklamace reklamovaný výrobek za bezvadný. Zákazník je však rovněž oprávněn od smlouvy odstoupit; v takovém případě si řešitel reklamace reklamovaný výrobek ponechá a Prodávající vyplatí Zákazníkovi zpět uhrazenou kupní cenu výrobku.
13. Je-li reklamace vyřešena výměnou výrobku za bezvadný či odstoupením Zákazníka od smlouvy, je zákazník povinen vrátit řešiteli reklamace reklamovaný výrobek kompletní tak, jak byl Zákazníkovi dodán (tj. i včetně veškerého příslušenství), i když byl na základě dohody s řešitelem reklamace do reklamačního řízení předán nekompletní.
14. O možnosti převzít reklamovaný výrobek z reklamačního řízení (jak v případě kladně vyřízené reklamace, tak v případě odmítnutí reklamace jako neoprávněné) vyrozumí řešitel reklamace Zákazníka předem dohodnutým způsobem (písemně nebo některým z dálkových komunikačních prostředků).
15. Reklamovaný výrobek vydá řešitel reklamace po vyřízení reklamace pouze při předložení Reklamačního protokolu, který Zákazník obdržel při převzetí reklamovaného výrobku do reklamačního řízení. Zákazník současně potvrdí řešiteli reklamace dohodnutý způsob vyřešení reklamace.
16. V případě neoprávněné reklamace má Prodávající právo vyúčtovat Kupujícímu částku odpovídající účelně vynaloženým nákladům na reklamační postup.

V. Možnost odstoupení od Spotřebitelské smlouvy

1. Je-li mezi Prodávajícím a Spotřebitelem Spotřebitelská smlouva uzavřena prostředky komunikace na dálku ve smyslu ust. § 53 odst. 1 občanského zákoníku (zejm. přes e-shop), je Spotřebitel oprávněn od Spotřebitelské smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí výrobku. To neplatí, jedná-li se o výrobek, který byl upraven podle přání Spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i výrobek, který podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání.
2. Hodlá-li Spotřebitel od Spotřebitelské smlouvy odstoupit dle odst. 1, je povinen nepoškozený a kompletní výrobek včetně veškerých součástí a příslušenství, jak byl Spotřebiteli dodán, bez známek užívání nebo opotřebování a v originálním obalu, vrátit zpět Prodávajícímu. Společně s výrobkem je Spotřebitel povinen vrátit Prodávajícímu veškerou dokumentaci, kterou k výrobku obdržel, a rovněž je povinen předložit doklad o koupi a dodání výrobku.
3. Lhůta pro odstoupení od Spotřebitelské smlouvy je zachována, jestliže je nejpozději v poslední den této lhůty kompletní výrobek včetně veškeré uvedené dokumentace předán přepravci, aby jej Prodávajícímu doručil.



4. Uplatní-li Spotřebitel právo na odstoupení od Spotřebitelské smlouvy, má Prodávající právo pouze na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením výrobku.
5. Uplatní-li Spotřebitel právo na odstoupení od Spotřebitelské smlouvy řádně a včas, je Prodávající povinen vrátit Spotřebiteli zaplacenou kupní cenu do 30 dnů od odstoupení, a to předem dohodnutým způsobem.

VI. Řešení sporů

Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení a v případě sporů vzniklých v souvislosti s odstoupením Spotřebitele od Spotřebitelské smlouvy rozhoduje příslušný soud.

Reklamační řád platný od 1.4.2011