

Reklamační řád pro prodej spotřebního zboží

1. Všeobecná ustanovení

1.1 Zakoupením zboží (vyplněním a odesláním objednávky) prostřednictvím e-shopu provozovaného společností Economia, a.s., IČ: 28191226, se sídlem: Pod dráhou 1637/2, Holešovice, 170 00 Praha 7, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12746 (dále jen „Prodávající“) souhlasí zákazník-spotřebitel (dále jen „Kupující“) s tímto Reklamačním řádem pro prodej spotřebního zboží (dále jen „Reklamační řád“) popisujícím postup, jakým způsobem postupovat při uplatnění práv z vadného plnění u spotřebního zboží či jiného produktu pořízeného od Proávajícího. V případě prodeje předplatného, ať již v tištěné či digitální podobě, mají přednost před ustanoveními tohoto Reklamačního řádu ustanovení uvedená v čl. 3.5. a čl. 6 Všeobecných obchodních podmínek pro předplatné tištěných a elektronických titulů mediálního domu Economia, a.s.

1.2. Reklamace je třeba zasílat na e-mail: reklamace@economia.cz.

1.3. Tento Reklamační řád je v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění, a zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, v účinném znění (dále společně jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „zboží“), u něhož se v době Zákonem určené k uplatnění práva z odpovědnosti za vady vyskytne vada (dále jen „reklamace“).

1.4. Převzetím zboží je okamžik jeho předání Kupujícímu.

1.5. Prodávající ke každému zakoupenému zboží vystavuje nákupní doklad (faktura nebo prodejka) se všemi potřebnými údaji uvedenými v zákoně pro uplatnění práv z vadného plnění (zejm. název zboží, délka doby k uplatnění práv z vadného plnění, cena, množství, sériové číslo).

1.6. Na žádost Kupujícího Prodávající vystaví zvláštní písemné potvrzení o právech plynoucích z vadného plnění (dále jen „potvrzení“). Potvrzení obsahuje obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo a sídlo. Standardně však, umožňuje-li to povaha zboží, vydává Prodávající namísto potvrzení Kupujícímu nákupní doklad obsahující uvedené údaje. Pokud výrobce zboží uvádí jiné potvrzení, použije se potvrzení výrobce jako doklad o právech z vadného plnění.

2. Doba k uplatnění práv z vadného plnění

2.1. Doba k uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet vždy dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeným na dokladu o převzetí zboží.

2.2. Doba k vytknutí vady je 2 roky. Prodávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Doba k vytknutí vady je vždy vyznačena v nákupním dokladu nebo potvrzení. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí doba k vytknutí vady, zaniknou, nebyla-li uplatněna v době k vytknutí vady.

2.3. V případě doby k vytknutí vady se reklamace řídí výše zmíněným Zákonem s přihlédnutím k upřesněním v tomto Reklamačním řádu. U prodloužené lhůty se reklamace řídí výhradně tímto Reklamačním řádem.

3. Podmínky upravující práva z vadného plnění

3.1. Kupující je povinen překontrolovat zboží bez zbytečného odkladu po převzetí. V případě zboží dodávaného fyzicky je kupující povinen zkontrolovat (ideálně spolu s dopravcem) stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

3.2. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: reklamace@economia.cz a, je-li to možné, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou Prodávajícímu. Dodatečná reklamační neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabývá Kupujícího práva zboží reklamovat, dává však Prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou a že zboží bylo dodáno řádně dle objednávky.

3.3. Oznámení o zjištěných vadách či nemožnosti využívat zakoupené zboží, aplikaci či jiný produkt, na něž se vztahují předpisy na ochranu duševního vlastnictví, musí Kupující učinit u Prodávajícího písemně bez zbytečného odkladu, nejlépe do 5 dnů od zjištění vady. Oznámení o vadě s její specifikací zašle Kupující na adresu sídla Prodávajícího.

3.4. Místem pro uplatnění reklamace je sídlo Prodávajícího, tj. Pod dráhou 1637/2, Holešovice, 170 00, Praha 7, PSČ: 186 00, e-mail: reklamace@economia.cz.

3.5. Reklamované zboží dodávané fyzicky, musí být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Taktéž doporučujeme zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (viz níže).

3.6. Kupující doloží oprávnění uplatnit práva z vadného plnění předložením nákupního dokladu nebo potvrzení, a pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o již vyřízené reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má).

3.7. Kupující bere na vědomí, že odstraněním ochranných prvků (pečeti aj.) nebo obdržetím platných licenčních čísel či jedinečného odkazu zasláného e-mailem se stává oprávněným licenčním uživatelem produktu a zboží již nelze vrátit Prodávajícímu. Kupující bere tímto na vědomí, že v případě poskytnutí software, aplikací a podobných produktů platí specifické záruční podmínky vyplývající z licenčních podmínek jednotlivého poskytovatele licence.

3.8. Dále se práva z vadného plnění nevztahují na vady vzniklé opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním a na vady, které Kupující sám způsobil, a to zejména:

- (i) mechanickým poškozením zboží,
- (ii) elektrickým přepětím,
- (iii) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- (iv) neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,

- (v) poškozením v důsledku nadměrného zatěžování nebo používání v rozporu s podmínkami uvedenými v návodu k použití nebo všeobecnými zásadami bezpečného chování a manipulování s předměty,
- (vi) provedením nekvalifikovaného zásahu,
- (vii) v důsledku úpravy zboží provedené Kupujícím, vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- (viii) poškození v důsledku působení přírodních živlů nebo vyšší moci,
- (ix) nemožností využívat produkt z důvodu nedostatečného SW či HW vybavení zařízení pro příjem produktu Kupujícího.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, Kupujícím a Prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo Prodávajícím deklarovány, případně lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

3.9. Kupující je při uplatnění reklamace povinen zajistit, aby zboží a/nebo jeho součásti nebyly nepřiměřeně znečištěny způsobem, že by nebyly splněny základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

3.10. V případě, že Kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad zboží opravou a v potvrzení je pro účely uplatnění práv z vadného plnění zboží určený podnikatel odlišný od Prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, uplatní Kupující právo z vadného plnění u podnikatele uvedeného v potvrzení.

4. Způsob vyřízení reklamace

4.1. Má-li zboží vadu, může Kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat (i) dodání nové věci bez vady nebo (ii) opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. To se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

4.2. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

- (i) Prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Kupujícímu nezpůsobil značné obtíže,
- (ii) se vada projeví opakovaně,
- (iii) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- (iv) je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná.

4.3. Kupující sdělí Prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Prodávající na nevhodnost volby Kupujícího upozorní a navrhne vhodný způsob (zejména v případě, kdy Kupující vyžaduje způsob odstranění vady, který je nepřiměřeně nákladný).

4.4. V případě slevy nelze později reklamovat zboží pro vadu či nedostatky zboží, za které již byla sleva poskytnuta.

4.5. Reklamací včetně odstranění vady Prodávající vyřídí nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se Kupujícím – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na zboží skutečně existovala a Kupující má právo od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

4.6. Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy bylo právo z vadného plnění uplatněno, co je jeho obsahem, jaké právo z vadného plnění je požadováno, a to e-mailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je potvrzení předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace (reklamační doklad).

4.7. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovného, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (nutné požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně.

5. Závěrečná ustanovení

5.1. Tento Reklamační řád je platný od 30. 4. 2023 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Pozn.: K 1. 9. 2024 aktualizována adresa sídla Prodávajícího.