

Reklamační řád

Obchodní firma: Jana Karičková Slavíková

IČO: 69901287

Sídlo: Javorová 1812, 432 01 Kadaň

Dále jen jako „firma“

1) Základní ustanovení

Tento reklamační řád je vydán v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, jakož i v souladu s ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění. Vzhledem ke skutečnosti, že u výroby brýlí dochází k prolínání několika smluvních typů, zejména pak smlouvy kupní a smlouvy o dílo, obsahuje tento reklamační řád veškeré informace týkající se podmínek, rozsahu a způsobu uplatnění práv kupujícího, jak v případě koupě věci, tak uplatnění práv objednatele, v případě zhotovení díla. Dioptrické brýle nelze bez dalšího považovat za běžné spotřební zboží v jeho zákonném pohledu. Nelze na ně aplikovat bez výhrad práva z vadného plnění a záruční doba 24 měsíců, kdy podrobnosti specifičnosti úpravy jsou dále rozvedeny.

2) Koupě nové věci

V případě koupě nových brýlí, nikoli pak brýlí zhotovených tzv. na zakázku či jejich oprav, se reklamace vad řídí zvláštními ustanoveními občanského zákoníku, konkrétně pak ust. § 2158 - § 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, jakož i obecnými ustanoveními o koupi movité věci.

S ohledem na shora uvedené, a dle ust. § 2165 odst. 1, zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku tak naše firma odpovídá za vady, které se vyskytnou na prodané věci ve lhůtě 24 měsíců od jejího převzetí kupujícím. Po tuto dobu odpovídá prodávající za to, že výrobek bude po celou dobu způsobilý k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé

vlastnosti, a to za předpokladu, že byl na výrobku, jeho obalu, v návodu připojeném k výrobku či v reklamě, v souladu se zákonnými předpisy uvedena doba, po kterou lze výrobek použít. Po stejnou dobu pak náleží kupujícímu právo uplatnit své právo z vad. O dobu trvání vyřízení reklamace, v případě, že tato je uznána, dochází k automatickému prodloužení záruční doby, jakož i doby pro uplatnění práv z vadného plnění.

Podle ust. § 2161 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, odpovídá naše firma kupujícímu za to, že věc při jejím převzetí nemá vady, a že tato v době, kdy jí kupující převzal:

- a) má 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) hodí se k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c) odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- d) je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- e) vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Toto neplatí u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána, na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, u použité věci na vadu odpovídající míře opotřebení nebo užívání, kterou věc měla při převzetí kupujícím nebo vyplývá-li to z povahy věci.

Nemá-li věc shora uvedené vlastnosti, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze nepřiměřené. To neplatí, týká-li se vada pouze součásti věci. V takovém případě může kupující požadovat jen výměnu součásti, případně její opravu a není-li to možné, má právo odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Takováto práva náleží kupujícímu i v případě odstranitelné vady, pro její opakovaný výskyt po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má

kupující právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na výměnu součásti věci nebo opravu věci nebo dodání nové věci bez vad, může požadovat přiměřenou slevu. Přiměřenou slevu může kupující požadovat taktéž v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo by její zjednání působilo spotřebiteli značné obtíže. Jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci, právo na přiměřenou slevu.

Veškerá práva z vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého byla věc koupena. To neplatí, je-li v potvrzení vydaném dle ust. § 2166 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku – potvrzení o rozsahu a doby po jakou trvají povinnosti prodávajícího v případě vadného plnění - uvedena jiná osoba určená k opravě věci.

Práva z vadného plnění nenáleží kupujícímu v případě, že tento používal věc v rozporu s návodem na údržbu nebo ošetřování, a to včetně jejich zanedbání, jakož i v případě nedodržení zásad účelovosti výrobku. Dále pak práva z vadného plnění nenáleží kupujícímu v případě, že věc byla mechanicky poškozena (např. neodborný zásah apod.), věc byla používána k jinému než stanovenému účelu a při opotřebení věci v důsledku nevhodného výběru a použití. Odpovědnost za vady naší firmy se taktéž nevztahuje na vady vzniklé v důsledku živelných pohrom, vnějšími vlivy, apod.

3) Zhotovení brýlí na zakázku

V případě zhotovení brýlí na zakázku je nutné rozlišovat dva různé smluvní typy a tedy i zákonná ustanovení na tyto smlouvy dopadající. Jedná se konkrétně o smlouvu kupní a smlouvu o dílo. V případě uplatnění vad je pak taktéž nutné rozlišovat, zda brýle byly zhotoveny na zakázku za současné koupě nových obrub u naší firmy, či zda došlo pouze k osazení nových skel do obrub starých, již používaných, které byly dodány ze strany zákazníka.

V případě zhotovení nových brýlí na zakázku, kdy k tomuto byly použity nové obruby, zakoupené u naší firmy, dochází k prolínání dvou výše uvedených smluvních typů. Co se pak týče uplatnění vad a reklamace zakoupených nových obrub, pak tato se řídí zákonnými ustanoveními kupní smlouvy. Zákazník je tedy při reklamaci případných vad vyskytujících se na obrubách oprávněn postupovat dle odst. 2) tohoto reklamačního řádu. Ve zbývající části, tedy co se týče činnosti optika, jakožto zhotovitele díla (jedná se zejména o zábrus, dioptrické hodnoty, centrace apod., tedy parametry brýlí), řídí se tato úprava zákonnými ustanoveními § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, tedy smlouvou o dílo, neboť dílem se dle ust. § 2587 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku rozumí zhotovení určité věci, dále údržba, oprava nebo úprava věci nebo činnost s jiným výsledkem.

Dílo je provedeno, je-li dokončeno a předáno. Dílo je dokončeno, je-li předvedena jeho způsobilost sloužit svému účelu, přičemž objednatel takovéto dílo převezme s výhradami nebo bez výhrad. Dle ust. § 2605 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku převezme-li objednatel dílo bez výhrad, nepřizná mu soud právo na zjevné vady díla, namítne-li zhotovitel, že právo nebylo uplatněno včas.

Dle ust. § 2615 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku má dílo vadu, neodpovídá-li smlouvě. Dle ust. § 2617 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku má-li dílo při předání vadu, zakládá to povinnost zhotovitele z vadného plnění. Veškeré vady je dle ust. § 2618 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku povinen objednatel oznámit bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od předání díla. V opačném případě soud právo objednateli nepřizná. V případě zjevných vad je tedy objednatel tyto povinen vytknout u zhotovitele ihned při předání díla. Pro případ, že se vada věci projeví ve lhůtě 6 měsíců od předání díla, považuje se tato za vadu, kterou mělo zboží od počátku. V případě reklamace vady díla, která se projeví po lhůtě 6 měsíců od předání díla, je to objednatel, kdo bude povinen prokázat, že dílo mělo vadu již při předání, a že za tuto odpovídá zhotovitel.

Co se pak týče práva z vadného plnění, použijí se obdobně ustanovení kupní smlouvy:

- a) Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má zákazník – objednatel právo na odstranění vady anebo na přiměřenou slevu z ceny. Dokud však zákazník neuplatní slevu z ceny nebo od smlouvy neodstoupí, může zhotovitel dodat to, co chybí nebo věc opravit či dodat novou, a to podle vlastní volby. Neodstraní-li zhotovitel vadu včas nebo tuto odmítne odstranit, může zákazník požadovat slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit.
- b) Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník – objednatel právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady anebo přiměřenou slevu z ceny, na odstranění vady opravou věci, na přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy. Zákazník sdělí, jaké právo si zvolil, a to při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník bez souhlasu zhotovitele-prodávajícího změnit, to neplatí, žádal-li opravu věci, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li zhotovitel vadu včas či oznámí, že vadu neodstraní, může zákazník požadovat slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit. Nezvolí-li zákazník své právo včas, má právo jakoby se jednalo o vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy.

V případě zhotovení brýlí na zakázku, na základě lékařského předpisu – písemné objednávky, nenese naše firma odpovědnost za vady ve vztahu k zákazníkovi, nýbrž ve vztahu k objednateli, který je taktéž oprávněn případné vady vytknout, a to zejména v případě, že zdravotnická pomůcka – brýle jsou nemají dioptrickou vadu, jsou správně nacentrovány a inklinace je v souladu s lékařským předpisem.

4) Oprava věci

Oprava věci se opět řídí zákonnými ustanoveními § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. V případě pozáruční opravy brýlí je objednatel – zákazník povinen veškeré zjevné vady vytknout opět ihned při převzetí díla. Skryté vady je opět objednatel povinen vytknout bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od převzetí díla. Právo z vadného plnění však objednateli nenáleží, věděl-li, že věc má vadu již při jejím převzetí nebo způsobil-li tuto sám

zákazník nebo jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy.

5) Způsob uplatnění práv z vadného plnění

Vady se uplatňují zejména v provozovně, ve které kupující zboží zakoupil, případně v kterémkoliv jiném místě stanoveném na základě právních předpisů. V případě uvedení jiné osoby pro opravu zboží v potvrzení vydaném naší firmou, může zákazník uplatnit vadu i v místě osoby určené k opravě zboží. Osoba takto určená provede opravu věci ve lhůtě ujednané mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.

Reklamacce bude pověřeným pracovníkem naší firmy posouzena ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů ode dne řádného uplatnění reklamacce. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena ve lhůtě do 30 dnů ode dne jejího řádného uplatnění. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jakoby se jednalo o vadu neodstranitelnou. Prodávající nebo jím pověřená osoba vydá kupujícímu potvrzení o tom, kdy bylo právo kupujícím uplatněno, co bylo předmětem reklamacce a jak byla tato vyřízena, včetně data přijetí reklamacce a jejího vyřízení, potvrzení o provedení opravy, případně písemného vyjádření proč nebyla reklamacce uznána.

Dojde-li v rámci vyřízení reklamacce k výměně reklamované věci za novou, nezačne běžet nová záruční doba, avšak původní záruční doba se automaticky prodlužuje o dobu trvání vyřízení reklamacce.

Pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady předloží kupující doklad o koupi zboží, jakož i vadný výrobek. Naše firma informuje kupujícího o vyřízení reklamacce do 30 dnů ode dne přijetí reklamacce, jakož i lhůtě, ve které si může zboží vyzvednout. Nevyzvedne-li si kupující reklamované zboží ani po uplynutí 6 měsíců ode dne stanovení lhůty k jeho vyzvednutí, je naše firma v souladu ust. § 2428 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku oprávněna k prodeji takového zboží, a to za přiměřenou cenu na účet kupujícího. Výtěžek z prodeje

vydá kupujícímu bez zbytečného odkladu, přičemž je oprávněna si odečíst skladné a účelně vynaložené náklady spojené s prodejem věci.

V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi naší firmou a Vámi, jakožto spotřebiteli, jste v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění oprávněni podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů k České obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, Česká republika. Z této možnosti jsou vyjmuty spory ze smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb.

Platnost Reklamačního Řádu : 1.1.2019 – 31.1.2019