



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### **Prodávající:**

Globus ČR, v.o.s.

Kostelecká 822/75, 196 00 Praha 9 – Čakovice

IČO: 63473291

v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze zapsanou v oddíle A, vložce 79154

### **Článek 1 Úvodní ustanovení**

1. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen “**reklamace**“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele.
2. Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:
  - je-li vada je na zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
  - vada vznikla na zboží opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy zboží (např. uplynutím životnosti),
  - je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
  - vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

### **Článek 2 Uplatnění reklamací**

1. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterékoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamací možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamaci po celou provozní dobu. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě.
2. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
3. Pokud by uplatnění reklamací mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že zboží není možné dopravit do místa uplatnění reklamací běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.
4. V případě reklamací zboží zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu prodávajícího, je kupující rovněž oprávněn zaslat reklamované zboží poštou, a to na adresu logistického centra prodávajícího: Poděbradská 607, 250 90 Jirny.

### **Článek 3**

#### **Lhůta pro uplatnění reklamace**

1. Kupující může reklamaci uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. Po uplynutí lhůty nelze reklamaci u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.
2. 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. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění reklamace po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.
3. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění reklamace. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.
4. Lhůtu pro uplatnění reklamace nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti zboží, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

### **Článek 4**

#### **Vyřízení reklamace**

1. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.
2. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena.
3. V případě reklamace zboží zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu prodávajícího, bude reklamované zboží zasláno kupujícímu poštou, ledaže by taková reklamace byla uplatněna kupujícím přímo v provozovně prodávajícího. V takovém případě je kupující povinen převzít si reklamované zboží v příslušné provozovně do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, nedohodnou-li se prodávající a kupující jinak.

### **Článek 5**

#### **Jakost při převzetí**

1. Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, tedy:
  - zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, 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,
  - zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
  - zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2. V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze zboží nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
- 3. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

### **Článek 6** **Odpovědnost prodávajícího za vadu,** **kteřá je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy**

1. Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle článku 5 tohoto reklamačního řádu.
2. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
3. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na opravu, dodání nového zboží, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na opravu nebo přiměřenou slevu. Právo na opravu, dodání nového zboží, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

### **Článek 7** **Náklady reklamace**

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace.