**Reklamační řád**

**1.Všeobecná ustanovení**

Tento reklamační řád upravuje mimo jiné práva a povinnosti mezi prodávajícím – společnosti Hodinářství Marek Vatrt, provozovna Hlavní třída 563/83,Ostrava-Poruba 708 00 IČ : 72974192,(dále jen „prodávající“), na straně jedné a kupujícím – spotřebitelem na straně druhé (dále jen „kupující“) vyplývající z kupní smlouvy, na základě které vznikne prodávajícímu povinnost předmět koupě kupujícímu odevzdat a kupujícímu povinnost předmět koupě převzít a zaplatit za něj prodávajícímu dohodnutou cenu. Při řešení reklamace kupujícího se postupuje podle z.č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník (dále jako „o.z.“) a z.č. 634/1992 Sb., zákona o ochraně spotřebitele (dále jako „z.o.s.“), a souvisejícími právními předpisy. Za spotřebitele se pro účely tohoto reklamačního řádu považuje fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

**2. Rozpor s kupní smlouvou**

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Pokud o.z. nestanoví jinak, shodou s kupní smlouvou se rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá. V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak. Shoda s kupní smlouvou se řídí ustanovením § 616 o.z. a násl.

**3. Záruka z kupní smlouvy**

Záruka se vztahuje na zboží, jež bylo zakoupeno u prodávajícího a jehož reklamace byla uplatněna v záruční době. Délka záruky činí 24 měsíců. Na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Prohlášením v záručním listě vydaném kupujícímu může prodávající poskytnout záruku přesahující rozsah záruky stanovené v o.z. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží. 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. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

V případě výměny zboží počíná běžet nová záruční doba okamžikem převzetí nového zboží.

**4. Neuplatnitelnost záruky z kupní smlouvy**

Práva z odpovědnosti za vady prodané věci, pro které platí záruční doba, zaniknou zcela nebo z části v případě užívání věci v rozporu s návodem k používání, mechanickým poškozením, užíváním v rozporu s účelem, ke kterému je věc určena. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou rovněž tehdy, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.

**5. Postup při uplatnění a vyřizování reklamace kupujícího**

Práva z odpovědnosti za vady prodané věci se uplatňují u prodávajícího, je-li však v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy. Současně s uplatněním práv z odpovědnosti za vady prodané věci je kupující povinen předložit prodávajícímu zejména předmětnou věc včetně doložení zakoupení dané věci od prodávajícího. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. 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. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamace kupujícím. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.V případě oprávněné reklamace má kupující nárok dle § 598 o.z.Jde-li o vadu odstranitelnou, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Není-li to v případě vady u reklamovaného zboží, která je jinak odstranitelná, vzhledem k její povaze neúměrné, má kupující právo na výměnu zboží či týká-li se taková vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není – li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu nebo může od smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit. Kupující může spornou reklamaci řešit mimosoudním řešením sporů dle §14 odst. (1) zákona č. 634/1992 Sb. přes ČOI (www.coi.cz).

**6. Práva z opravy nebo úpravy věci**

Tento reklamační řád dále upravuje práva a povinnosti mezi zhotovitelem – Zlatnictví-Hodinářství Marek Vatrt (dále jen „zhotovitel“) a objednatelem – spotřebitelem (dále jen „objednatel“) uvedeným výše v případě, že obsahem jejich vzájemné smlouvy je závazek zhotovitele provést pro objednatele opravu nebo úpravu věci oproti závazku objednatele uhradit cenu za opravu a úpravu. Zhotovitel odpovídá za vady, které má provedená oprava nebo úprava při převzetí věci objednatelem, jakož i za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době. Zhotovitel odpovídá také za vady, jejichž příčinou je vadnost věci, která má být opravena nebo upravena, či nevhodnost pokynů objednatele, jestliže ho na vadnost věci či nevhodnost pokynů neupozornil. Záruční doba je tři měsíce. Prohlášením v záručním listě vydaném objednatelem může zhotovitel poskytnout záruku přesahující rozsah záruky stanovené v o.z. Je-li věc opravena nebo upravena vadně, má objednatel právo na bezplatné odstranění vady. Zhotovitel je povinen vadu odstranit nejdéle v dohodnuté lhůtě. Nelze-li vadu odstranit nebo neodstraní-li ji zhotovitel v dohodnuté lhůtě, anebo vyskytne-li se vada znovu, má objednatel právo na zrušení smlouvy nebo na přiměřené snížení ceny opravy nebo úpravy. Práva z odpovědnosti za vady musí být uplatněna u zhotovitele v záruční době; jinak zaniknou. Doba od uplatnění práva až po provedení opravy nebo úpravy se do záruční doby nepočítá. Ustanovení článku 5. odstavce 2 tohoto reklamačního řádu se použije přiměřeně. Objednatel je povinen vyzvednout si věc nejpozději do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy oprava nebo úprava měla být provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit poplatek za uskladnění. Nevyzvedne-li si objednatel věc ve lhůtě šesti měsíců ode dne, kdy byl povinen ji vyzvednout, má zhotovitel právo věc prodat. Je-li prodávajícímu známa adresa objednatele a jde-li o věc větší hodnoty, je zhotovitel povinen o zamýšleném prodeji objednatele předem vyrozumět a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k vyzvednutí věci. Dojde-li k prodeji nevyzvednuté věci, vyplatí zhotovitel objednateli výtěžek prodeje po odečtení ceny opravy nebo úpravy, poplatku za uskladnění a nákladů prodeje. Právo na výtěžek prodeje musí objednatel uplatnit u zhotovitele.

V Ostravě dne 1.ledna 2011 **HODINÁŘSTVÍ**

Marek Vatrt