

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### I. ÚVOD

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) blíže upravuje podmínky reklamace zboží zakoupeného od společnosti KAROMON, s.r.o., IČO: 276 54 303, se sídlem Revoluční 1403/28, Praha 1, PSČ: 110 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 121857 (dále jen „**Prodávající**“) prostřednictvím internetového obchodu umístěného na adrese eshop.orlanecz.com (dále jen „**E-shop**“), a je součástí [Obchodních podmínek](#).
- 1.2. Tento Reklamační řád platí pouze pro kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím a zákazníky E-shopu, kteří jsou Spotřebiteli (Spotřebitelem je každý člověk, který při uzavírání kupní smlouvy nebo při jednání s Prodávajícím ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v účinném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání). Pokud se v tomto Reklamačním řádu uvádí Zákazník, má se tím na mysli pouze zákazník E-shopu, který je Spotřebitelem.
- 1.3. Není-li v tomto Reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak, mají pojmy počínající velkým písmenem stejný význam, jaký jim přikládají Obchodní podmínky.

### II. ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 2.1. Prodávající odpovídá za to, že odevzdá Zákazníkovi zboží v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní Prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy; jinak pro účel obvyklý. Při určení jakosti nebo provedení podle smlouveného vzorku nebo předlohy musí věc jakostí nebo provedením odpovídat vzorku nebo předloze. Liší-li se jakost nebo provedení určené ve smlouvě a vzorek nebo předloha, rozhoduje smlouva. Určí-li smlouva a vzorek jakost nebo provedení věci rozdílně, nikoli však rozporně, musí věc odpovídat smlouvě i vzorku nebo předloze.
- 2.2. Zboží je vadné, nemá-li vlastnosti stanovené v odstavci 2 tohoto Reklamačního řádu. Za vadu se považuje i plnění jiného zboží. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání zboží. Plyne-li z prohlášení Prodávajícího nebo z dokladu o předání, že Prodávající dodal menší množství zboží, nevztahují se na chybějící věci ustanovení o vadách.
- 2.3. Prodávající odpovídá Zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Zákazníkovi, že v době, kdy Zákazník zboží převzal,
  - a) má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
  - b) se zboží hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
  - c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smlouvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smlouveného vzorku nebo předlohy,
  - d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada zboží dodaném Zákazníkovi v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

### **III. ZÁRUKA**

- 3.1 Na zboží se vztahuje záruční doba odpovídající povaze zboží, která je v souladu s právními předpisy uvedena na zboží, jeho obalu, v návodu či příbalovém letáku ke zboží nebo v reklamě, jako doba, po kterou lze zboží použít (tím se má na mysli i doba, po kterou je zboží použitelné po prvním použití). Záruční doba běží od převzetí zboží Zákazníkem. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady v záruční době. Není-li u zboží stanovena doba použitelnosti dle tohoto odstavce, může Zákazník uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.
- 3.2 Odstavec III se nepoužije
- a) u zboží prodávaného za nižší cenu, na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
  - b) na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
  - c) u použitého zboží, na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo
  - d) vyplývá-li to z povahy zboží.
- 3.3 Vypršela-li u reklamovaného zboží záruční doba přede dnem uplatnění reklamace, záruka zanikla.
- 3.4 Záruka dále zaniká v případech, kdy vada vznikla nevhodným používáním zboží, nedodržením pokynů stanovených výrobcem, vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží, vada vznikla provedením neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav bez svolení výrobce, zboží bylo poškozeno v důsledku vyšší moci.

### **IV. PŘEVZETÍ**

- 4.1 Zákazník je oprávněn zboží nepřevzít v případě, že zboží jeví v okamžiku doručení viditelné známky poškození.
- 4.2 Po převzetí je Zákazník povinen dodané zboží prohlédnout a bez zbytečného odkladu informovat Prodávajícího o zjištěných závadách; Zákazník může Prodávajícího kontaktovat např. písemným sdělením zaslaným na korespondenční adresu Prodávajícího (Revoluční 1403/28, 110 00 Praha), telefonicky na tel. čísle: + 420 737 590 890 či na e-mailové adrese [orlane@orlanecz.com](mailto:orlane@orlanecz.com).

### **V. REKLAMACE - UPLATNĚNÍ PRÁV ZÁKAZNÍKA**

- 5.1 Vadu je Zákazník povinen Prodávajícímu oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl s vynaložením náležitě péče zjistit. V oznámení vady musí Zákazník uvést stručný popis závady. Pro řádné vyřízení reklamace je Zákazník povinen doručit zboží Prodávajícímu, kdy Prodávající preferuje doručení zboží na adresu výdejního místa e-shopu: Truhlářská 1109/5, 110 Nové Město, Praha.

- 5.2 Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Zákazník právo
- a) na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží,
  - b) na odstranění vady opravou zboží,
  - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
  - d) odstoupit od smlouvy.

Zákazník sdělí Prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Zákazník změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žádal-li Zákazník opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Zákazníkovi, že vady neodstraní, může Zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

Nezvolí-li Zákazník své právo včas má práva, jako při nepodstatném porušení smlouvy.

- 5.3 Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Zákazník právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 5.4 Dokud Zákazník neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Prodávající odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží; volba nesmí Zákazníkovi způsobit nepřiměřené náklady.
- 5.5 Neodstraní-li Prodávající vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může Zákazník požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Zákazník změnit bez souhlasu Prodávajícího.
- 5.6 Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v odst. 2.1 Reklamačního řádu, může Zákazník požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Zákazník právo na bezplatné odstranění vady.
- 5.7 Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má Zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Zákazník i právo od smlouvy odstoupit.
- 5.8 Neodstoupí-li Zákazník od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Zákazník 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 Zákazníkovi působilo značné obtíže.
- 5.9 Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

- 5.10 Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.
- 5.11 Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nového zboží, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,  
a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,  
b) použil-li Zákazník zboží ještě před objevením vady,  
c) nezpůsobil-li Zákazník nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo  
d) prodal-li Zákazník zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li jej, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Zákazník Prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá Prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.
- 5.12 Neoznámil-li Zákazník vadu zboží včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy. Neoznámil-li Zákazník vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Zákazník mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci; k tomu soud přihlédně jen k námitce Prodávajícího, že vada nebyla včas oznámena. Prodávající však nemá právo na námitku, je-li vada důsledkem skutečnosti, o které Prodávající v době odevzdání věci věděl nebo musel vědět.
- 5.13 Uplatní-li Zákazník právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.
- 5.14 Reklamáce Zákazníka včetně odstranění vady bude být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se Prodávající se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- 5.15 Při dodání nové věci vrátí Zákazník Prodávajícímu na své náklady zboží původně dodané. V případě oprávněné reklamáce má Zákazník právo na náhradu nákladů na doručení zboží Prodávajícímu, a to v podobě poštovního v nezbytné výši. Smluvní strany se dohodly, že nárok na úhradu nákladů zboží musí Zákazník u prodávajícího uplatit nejpozději bez zbytečného odkladu po vyřízení reklamáce Prodávajícím a že tyto náklady mu budou uhrazeny pouze na základě daňového dokladu prokazujícího výši skutečně vynaložených nákladů na doručení. V případě neoprávněné reklamáce nemá Zákazník nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamáce a současně ani Prodejce nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně.

## **VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 6.1. Tento Reklamační řád je nedílnou součástí kupní smlouvy uzavírané mezi Zákazníkem a Prodávajícím.
- 6.2. S přihlédnutím k Reklamačnímu řádu se odpovědnost Prodávajícího za vady zboží řídí Občanským zákoníkem, a dále úpravou obsaženou v právních předpisech na ochranu spotřebitele, zejména zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů