

## Reklamační řád pro spotřebitele

Tento Reklamační řád pro spotřebitele (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného spotřebitelem prostřednictvím on-line obchodu Vitreus, případně jiným způsobem, od **naší společnosti**:

**Vitreus CZ s.r.o.**, se sídlem Žíteč 110, 378 06 Chlum u Třeboně

IČ: 092 07 139

DIČ: CZ09207139

zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 29960

adresa pro doručování: Žíteč 110, 378 06 Chlum u Třeboně

telefonní číslo: +420 721 828 574, +420 777 045 024

kontaktní e-mail: info@vitreus.cz

### 1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

1. Jako prodávající odpovídáme za to, že Vám bylo dodáno to zboží, které jste si objednali, a že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- je vhodné k účelu, pro který jej požadujete a s nímž jsme souhlasili;
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

Dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době. **Nad rámec zákonného práva z vadného plnění pro spotřebitele můžeme poskytnout rovněž smluvní záruku za jakost; více informací včetně délky trvání záruky za jakost bude uvedeno na webovém rozhraní a dále upřesněno v naší vzájemné komunikaci.** Potvrzení o záruce za jakost Vám vydáme v textové podobě nejpozději při převzetí věci.

2. Dále odpovídáme, že zboží vedle ujednaných vlastností:

- je vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
- množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které můžete rozumně očekávat, a to i s ohledem na naše veřejná prohlášení, zejména reklamou nebo označením;
- je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které můžete rozumně očekávat;
- odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které jsme Vám poskytli před uzavřením smlouvy.

3. **Skleníkové profily z neošetřeného hliníku mají přirozené barevné variace.** Barevné odchylky jako jsou tmavší skvrny nebo pruhy na neošetřeném hliníku se proto nepovažují za vady, a tedy ani za důvod pro případnou reklamaci zboží

4. Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá Vaší představě, máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 6 [Všeobecných obchodních podmínek](#).

## 2. V jaké době můžete vadu vytknout?

1. U nepoužitého spotřebního zboží může kupující vytknout vadu, která se na věci projeví v době **dvou let od převzetí zboží**, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených ke zboží nebo v reklamě stanovena delší doba.

U použitého zboží může kupující vytknout vadu, která se na věci projeví v době **jednoho roku od převzetí zboží**, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených ke zboží nebo v reklamě stanovena delší doba.

2. Pokud je na zboží uvedeno datum minimální trvanlivosti, popřípadě je u věci podléhající rychlé zkáze uvedena doba, po kterou lze věc použít, trvá záruční doba do takového data.
3. V případě, že Vám bude zboží vyměněno či opraveno, na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní díly, neběží nová doba. Doba pro vytknutí vady se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

## 3. Jaká práva z vadného plnění máte?

- 3.1. Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117, a také § 2165 až 2174b. Ustanovení § 2106 a 2107 o právech z vadného plnění se nepoužijí.
- 3.2. V souladu s výše uvedenými ustanoveními Vám náleží zejména následující práva:

### a) Výměna zboží

Výměnu zboží v důsledku existence vady při převzetí zboží **můžete požadovat vždy**, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s opravou věci nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být vada odstraněna opravou bez značných obtíží pro kupujícího.

### b) Oprava věci

**Pokud je možné zboží opravit, náleží Vám právo na bezplatné odstranění vady.** Pokud se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že nejsme schopni zboží opravit, případně, že oprava je nepřiměřeně nákladná, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady, jsme oprávněni Vás informovat o odmítnutí opravy. V takovém případě Vás budeme neprodleně informovat a můžete zvolit jiný zde uvedený způsob vyřízení reklamace.

### c) Sleva z kupní ceny

Pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada, **můžete požadovat** přiměřenou slevu z kupní ceny, pokud:

- jsme vady odmítli odstranit nebo jsme je neodstranili v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího;

- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrábí); nebo
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách);
- vada je podstatným porušením smlouvy;
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží); nebo
- z našeho prohlášení či z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době (nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace) nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.

d) **Vrácení peněz** (odstoupení od smlouvy)

**Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:**

- pokud jsme vady odmítli odstranit nebo jsme ji neodstranili v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího;
- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrábí); nebo
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách); nebo
- vada je podstatným porušením smlouvy;
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží);
- z našeho prohlášení či z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době (nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace) nebo bez značných obtíží pro kupujícího; nebo
- vada byla způsobena naší nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena námi nebo na naši odpovědnost; případně byla-li vada způsobena v důsledku nedostatku v návodu, který jsme Vám spolu se zbožím poskytli.

Právo na odstoupení od smlouvy Vám nenáleží, je-li vada zboží nevýznamná.

3.3. **Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz** (odstoupení od smlouvy) je, že **vrátíte věc v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi**. Výjimkou jsou případy, kdy:

- a) došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- b) jste použili věc ještě před objevením vady;
- c) jste nezpůsobili nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím; nebo

- d) jste věc prodali ještě před objevením vady, spotřebovali ji, anebo pozměnili věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátíte nám, co ještě vrátit můžete, a dáte nám náhradu do výše, v níž jste měli z použití věci prospěch.

#### 4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

4.1. Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud:

- **jste vadu sami způsobili (nebo jiná třetí osoba) zejména nedodržením správného, námi doporučeného postupu nakládání se zbožím a jeho použitím;** nebo; nebo
- se vada na věci vyskytla až po jejím převzetí;
- uplynula záruční doba.

4.2. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním (za opotřebení způsobené užíváním se považuje i snížení kapacity baterií a akumulátorů);
- vady použité věci odpovídající míře používání nebo opotřebení, které zboží mělo v okamžiku, kdy jste je převzali;
- věci, vyplývá-li to z jejich povahy (zejména zboží, které ze své povahy nemůže vydržet po celou dobu trvání záruční doby);
- vady způsobené Vaší nesprávnou montáží, nesprávným užíváním zboží nebo nedodržením návodu.

#### 5. Jak postupovat při reklamaci?

5.1. Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

5.2. **Reklamace přijímáme v kterékoli naší provozovně**, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, a **v našem sídle**. Pro co nejrychlejší vyřízení reklamace doporučujeme využít naši provozovnu.

Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o slevu z kupní ceny, výměnu zboží, opravu věci, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované zboží nám doručte spolu s uplatněním reklamace nebo následně (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na adresu sídla nebo provozovny, přičemž při zasílání doporučujeme zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;
- **pro usnadnění postupu je vhodné ke zboží přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace.**

**Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.**

- 5.3. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady.
- 5.4. Při uplatnění reklamace Vám vydáme písemné potvrzení, které obsahuje datum uplatnění reklamace, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete a také vaše kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
- 5.5. Reklamace včetně odstranění vady vyřizujeme nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s Vámi v konkrétním případě nedohodne na lhůtě delší. Ohledně vyřízení reklamace, včetně jejího způsobu, Vás budeme v této lhůtě informovat.
- 5.6. Pokud zvolíte právo, které Vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny zboží, která není možná), budeme Vás neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 5.7. Po vyřízení reklamace Vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 5.8. **V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.**

## **6. Jak postupovat při reklamaci montáže?**

- 6.1. **Poskytnutou montáž máte právo reklamovat** zejména z důvodů, že (i) neodpovídá smlouvě, (ii) neodpovídá popisu na webovém rozhraní, (iii) nebyla poskytnuta v dohodnutém termínu a na dohodnutém místě.
- 6.2. Montáž můžete reklamovat prostřednictvím našich kontaktních údajů (doporučujeme k tomu využít formulář pro reklamaci služeb), a to nejpozději do 24 měsíců od jejího poskytnutí.
- 6.3. Reklamaci vyřídíme nejpozději do 30 dnů, pokud se nedohodneme jinak. Pokud bude reklamace shledána oprávněnou, máte právo zejména na poskytnutí náhradní služby, dodatečné poskytnutí služby, na slevu z ceny služby, v případě podstatného porušení smlouvy z naší strany pak na odstoupení od smlouvy. **Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud jste vadu sami způsobili.** V ostatním se tento reklamační řád použije přiměřeně.

Tento Reklamační řád pro spotřebitele je platný a účinný od 6. ledna 2023.