

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího obchodní společnosti svorto s.r.o. se sídlem Průběžná 787/30, Praha 10 - Strašnice, PSČ 100 00, identifikační číslo: 26128667, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 72666, pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese:

*www.svorto.cz, www.sidas.cz, www.therm-ic.eu, www.sidas.sk, www.therm-ic.sk*

a popisuje, jakým způsobem postupovat při reklamaci zboží pořízeného na výše uvedených e-shopech.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

## Záruční podmínky, reklamace

1. Záruční doba pro kupující-spotřebitele činí dva roky a začíná běžet ode dne převzetí zboží kupujícím.

2. Reklamaci včetně reklamovaného zboží zašle kupující na adresu svorto s.r.o. Letiště 1197, 76502, Otrokovice (NE NA DOBÍRKU!!!) s **popisem vady, kontaktními údaji (zpáteční adresa, telefonní číslo) a doklady prokazujícími zakoupení zboží a uvedením požadovaného způsobu vyřízení reklamace.**

3. Záruka se nevztahuje zejména na vady:

- způsobené běžným opotřebením,
- vzniklé nesprávným používáním,
- vzniklé nesprávným skladováním nebo údržbou,
- způsobené mechanickým poškozením zboží,
- způsobené zásahem člověka či působením jiné síly.

4. Kupující-spotřebitel má dle své volby právo na bezplatnou opravu nebo výměnu věci bez zbytečného odkladu, pokud zboží nebylo v okamžiku jeho převzetí kupujícím-spotřebitelem ve shodě s kupní smlouvou. Není-li takový postup možný má kupující-spotřebitel právo na poskytnutí přiměřené slevy z ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy. To neplatí, pokud kupující před převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl, nebo jej 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. Shodou s kupní smlouvou se rozumí, že věc je bez vad, má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tom odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí, nebo pro který se věc obvykle používá.

**5.** Kupující-spotřebitel má dle povahy vady při uplatnění zákonné záruky tato práva:

**6.** jedná-li se o odstranitelnou vadu, má právo na bezplatné, včasné a řádné odstranění vady bez zbytečného odkladu prodávajícím. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, má právo požadovat výměnu věci nebo vadné součásti. Jestliže takový postup není možný, má právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit.

**7.** jedná-li se o neodstranitelnou vadu bránící řádnému užívání věci jako věci bez vad, právo na výměnu věci nebo od věci odstoupit. Stejná práva náleží kupujícímu-spotřebiteli i v případě vad odstranitelných, pokud kupující-spotřebitel nemůže pro opětovný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje situace, kdy se znovu vyskytne stejná vada bránící řádnému užívání, která byla již nejméně dvakrát v záruční době odstraňována. Věc má větší počet vad, pokud má současně alespoň tři vady bránící každá jejímu řádnému užívání.

**8.** jedná-li se o jiné neodstranitelné vady, má kupující právo na výměnu věci, přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.

**9.** V případě slevy z ceny nelze reklamovat vadu zboží, pro kterou byla sleva poskytnuta.

**10.** Prodávající rozhodne o reklamaci uplatněné kupujícím-spotřebitelem ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává lhůta přiměřená podle druhu věci potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady vyřídí prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace. Po uplynutí této 30denní lhůty má kupující-spotřebitel stejná práva jako v případě neodstranitelných vad.

**11.** Prodávající zašle kupujícímu-spotřebiteli e-mailem potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob reklamace vyřízení reklamace je požadován a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

**12.** V případě, že dojde mezi společností svorto s.r.o. a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát - oddělení ADR Štěpánská 15 120 00 Praha 2 Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.