

# Reklamační řád

## Záruční doba

Je-li kupujícím spotřebitel, činí záruční doba (plynoucí ode dne převzetí zboží kupujícím) u spotřebního zboží 24 měsíců. Je-li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití věci (expirace), skončí záruční doba uplynutím této lhůty. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě.

Na veškeré zboží poskytujeme záruku 24 měsíců. Na vady zboží vzniklé v důsledku opotřebení se nevztahuje záruka. Zboží se životností kratší než 24 měsíců je označeno vždy u nabídky prodávajícího. Neznamená to v žádném případě, že po uvedené době životnosti přestane výrobek fungovat. U těchto výrobků se již z jejich povahy a technologického zpracování předpokládá již při jejich výrobě zaručené užívání kratší než 24 měsíců při běžném užívání.

Životnost výrobku vymezuje dobu, po kterou je garantována bezchybnost výrobku a jeho funkčnost. Po uvedené době životnosti může dojít k takovému opotřebení výrobku, které znemožní jeho další používání. Není to ale důvod k reklamaci zboží. Záruka se vztahuje pouze na výrobní vady, které prokazatelně vznikly před ukončením udané životnosti výrobku, která je při běžném užívání zaručena.

## Záruční list

Prodávající poskytuje záruku písemnou formou (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení zboží obsahující údaje, které musí obsahovat záruční list. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

## Rozpor s kupní smlouvou

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 kupní 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.

Shodou s kupní smlouvou se zejména 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.

## **Kontrola zásilky**

Při převzetí zásilky je spotřebiteli doporučeno překontrolovat stav zásilky. Pokud je při převzetí zjištěno mechanické poškození obalu výrobku či neúplnost zásilky, je spotřebiteli doporučeno za přítomnosti dopravce vyhotovit do přepravních dokladů záznam o poškození zásilky a nechat si tuto skutečnost dopravcem potvrdit, případně zboží nepřevzít. Spotřebitel tím značně zjednoduší a urychlí vyřízení celé věci. Tím samozřejmě není nijak dotčeno právo spotřebitele uplatnit reklamaci u prodávajícího.

## **Uplatnění reklamace**

Za všech okolností se snažíme vyjít spotřebiteli vstříc. V případě, že spotřebitel objeví na zakoupeném zboží v průběhu záruční lhůty vadu, má právo na reklamaci.

Zašlete reklamované zboží (včetně kopie faktury/platebního dokladu, záručního listu, případně i průvodního dopisu se stručným popisem vady) na naši adresu (předání osobně je z technických důvodů vyloučeno).

### **Naše adresa pro uplatnění reklamace je:**

VISO TRADE s.r.o.  
Vajgar 598  
Jindřichův Hradec III  
37701

## **Rozsah záruky**

Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.

Před prvním použitím je kupující povinen prostudovat záruční podmínky a návod na obsluhu zboží (je-li přiložen) a následně se těmito informacemi důsledně řídit. Na vady způsobené nesprávným použitím výrobku, v rozporu s návodem k použití se záruka nevztahuje.

## **Řešení reklamace uplatněné spotřebitelem**

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující spotřebitel právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu této součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo 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 spotřebitel právo na výměnu věci nebo má právo od kupní 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. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje, pokud se stejná vada projeví potřetí.

Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.

## **Vyřízení reklamace**

Reklamace bude vyřízena nejdéle do 30 ti dnů od jejího uplatnění. V případě nevyřízení reklamace v této lhůtě má spotřebitel právo na výměnu zboží za stejnou novou bezvadnou věc, nebo může od kupní smlouvy odstoupit. Výběr mezi výměnou zboží a odstoupením od smlouvy náleží spotřebiteli.

Pokud byla reklamace oprávněná, má spotřebitel právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním reklamace (zejména náklady na dopravu reklamovaného zboží k nám).

Naším cílem je vyřídit reklamaci ke spokojenosti kupujícího.

## **Ochrana osobních dat**

Osobní data kupujících jsou uchovávána v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Osobní údaje kupujících jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Uzavřením kupní smlouvy dává kupující prodávajícímu souhlas se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v naší databázi, a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním. Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu a jejich odstranění z naší databáze a další zákonná práva k těmto údajům.

Osobní data, která kupující uvede při objednání, slouží výhradně pro naši potřebu a nebudou poskytnuta jiným subjektům. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný k bezproblémovému doručení zboží.