

Reklamace a Reklamační řád

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad a vrácení zboží zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu www.eshop.spur.cz od společnosti:

SPUR a.s., se sídlem třída Tomáše Bati 299, Louky 763 02 Zlín

IČ: 46900098

DIČ: CZ46900098

Zapsané v obchodním rejstříku vedeném: Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 819

Kontaktní e-mail: eshop@spur.cz

Kontaktní tel: +420 577 601 644

Adresa pro vrácení zásilek:

areál Elitex
Vrchlického 323
517 21 Týniště nad Orlicí

Adresa pro řešení reklamací:

třída Tomáše Bati 299, Louky
763 02 Zlín
Česká republika

[Reklamační formulář.docx](#)

Pro správné a rychlé vyřízení reklamace najdete výše jednoduchý formulář ke stažení.

Formulář nám stačí zaslat poštou spolu s balíčkem na adresu pro vrácení zásilek a o zbytek se už postaráme.

Pro správné vyřízení reklamace postačí, když napíšete základní údaje z formuláře na papír a přibalíte do balíčku, který nám vrátíte.

REKLAMAČNÍ ŘÁD WEBOVÉ STRÁNKY www.eshop.spur.cz

Výrobky, na které se vztahuje právo uplatnění reklamace musí být předány k posouzení ihned po zjištění závady, musí být čisté a s náležitými doklady a popisem závady, případně označeným místem závady.

- Zboží, jež má charakter osobních hygienických pomůcek, není možné uplatnit právo vrácení zboží u již použitých výrobků či výrobků u nichž dojde k porušení uzavřeného obalu. Těmito ochrannými pomůckami je myšleno: roušky, respirátory, ústenky, filtry, dezinfekční a sterilizační prostředky dle § 1837 písm. g) obč. zákoníku.

1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

Jako prodávající odpovídáme za to, že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme, nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- zboží se hodí k účelu, který uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá;
- za vadu zboží je též považována situace, kdy vám dodáme jiné zboží, než jaké bylo mezi námi sjednáno;
- odpovídá jakosti, která byla mezi námi sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy; a
- nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva 3. osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

Spotřebitelům dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době. **Nejste-li spotřebitelem, není vám zákonná záruční doba dle článku 2 poskytována.** Článek 2 se vztahuje pouze na spotřebitele.

Nad rámec záruční doby pro spotřebitele neposkytujeme žádnou záruku za jakost.

Jste-li podnikatelem, práva z vadného plnění zakládá pouze vada, kterou mělo zboží při přechodu nebezpečí škody na zboží, byť se projeví až později. V případě, že se vada vyskytne v závislosti na porušení některé z našich povinností, náleží vám práva z vadného plnění i v takovém případě.

Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá vaší představě, máte v případě, že jste spotřebitelem, právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 5 Všeobecných obchodních podmínek.

Jste-li spotřebitelem a vada zboží se projeví v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Toto ustanovení neplatí pro zboží, jež má charakter osobních hygienických pomůcek z důvodu jejich převážně jednorázovému použití či způsobu používání po otevření obalu dle § 1837 písm. g) obč. zákoníku

2. Jaká je záruční doba?

Záruční doba trvá do data minimální trvanlivosti, které je na zboží uvedeno, popřípadě u věci podléhající rychlé zkáze po dobu, po kterou lze věc použít.

Není-li na zboží uvedeno datum minimální trvanlivosti a nevyplývá-li z povahy věci jinak, činí záruční doba spotřebního zboží dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží. Toto ustanovení neplatí pro zboží, jež má charakter osobních hygienických pomůcek z důvodu jejich převážně jednorázovému použití či způsobu používání po otevření obalu dle § 1837 písm. g) obč. zákoníku

Berte na vědomí, že v případě, že vám bude zboží vyměněno, na nové zboží neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží u nás z důvodu reklamace.

3. Jaká práva z vadného plnění máte?

Vaše práva a odpovědnost Prodávajícího za vadná plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku.

A. Jste-li spotřebitel nebo podnikatel:

V případě, že vada zboží existovala nebo se má za to, že existovala již při převzetí zboží, náleží vám níže uvedená práva z vadného plnění.

Pokud je vada zboží **podstatným porušením smlouvy**, náleží vám tato práva z vadného plnění:

1. odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
2. přiměřená sleva z kupní ceny
3. odstoupení od smlouvy

V případě podstatného porušení smlouvy nás při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady **informujte o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili**. Upozorňujeme vás, že pokud tak neučiníte, budou vám náležet pouze ta práva, která by vám náležela při nepodstatném porušení smlouvy. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s námi.

Pokud v přiměřené lhůtě vadu zboží neodstraníme, můžete požadovat namísto odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo můžete od smlouvy odstoupit.

Pokud je vada zboží **nepodstatným porušením smlouvy**, můžete požadovat:

1. odstranění vady
2. přiměřenou slevu z kupní ceny.

V případě, že vadu zboží neodstraníme včas nebo odstranění vady odmítneme, můžete požadovat slevu z kupní ceny, anebo můžete od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s námi.

Berte na vědomí, že dokud neuplatníte své právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupíte od smlouvy, jsme oprávněni dodat vám chybějící zboží nebo odstranit právní vadu (zejména dodat chybějící dokumenty).

Výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy nelze požadovat v případě, že nemůžete věc vrátit v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi. To neplatí v případě, že:

1. došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
2. jste použili věc ještě před objevením vady;
3. jste nezpůsobili nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím; nebo
4. 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.

B. Pouze jste-li spotřebitel:

Pokud se vada spotřebního zboží vyskytne v záruční době, náleží vám níže uvedená práva z vadného plnění:

a) právo na **výměnu zboží** máte v případě, že:

- zboží během záruční doby pozbyde některou z vlastností uvedených v článku 1 reklamačního řádu a není to vzhledem k povaze vady nepřiměřené;
- je vada neodstranitelná.

Požadovat výměnu zboží nelze u zboží prodáváného za nižší cenu nebo v případě, že by výměna zboží byla neúměrná povaze vyskytnuté vady. Namísto toho můžete požadovat přiměřenou slevu.

b) právo na **přiměřenou slevu z kupní ceny** máte v případě, že

- nezvolíte právo na odstoupení od smlouvy nebo výměnu vadného zboží;
- nejsme schopni zboží vyměnit (například zboží se již nevyrábí);
- nezjednáme nápravu v přiměřené době, nebo v případech, kdy by vám zjednání nápravy působilo značné obtíže; nebo
- věc má vadu, z níž jsme zavázáni, a jde o věc prodávanou za nižší cenu.

c) právo na **odstoupení od smlouvy** máte v případě, že

- je vada neodstranitelná;
- nejsme schopni zboží vyměnit (například zboží se již nevyrábí); nebo
- není možné vyměnit vadné zboží za bezvadné.

4.Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím věci věděli;
- jste vadu sami způsobili; nebo
- uplynula záruční doba.
- 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.
- Záruka také neplatí pro vady, o kterých spotřebitel při nákupu věděl, jakož i pro ty, které po převzetí na věci sám způsobil.
- Dále prodejce neodpovídá za vady, které spotřebitel na věci způsobí nedodržením obecných zásad zacházení s věcí
- Zboží jež má charakter osobních hygienických pomůcek, není možné uplatnit právo vrácení zboží u již použitých výrobků či výrobků u niž dojde k porušení uzavřeného obalu dle § 1837 písm. g) obč.zákoníku

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

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
- vyplývá-li to z povahy věci.

- Zboží, jež má charakter osobních hygienických pomůcek, není možné uplatnit právo vrácení zboží u již použitých výrobků či výrobků u niž dojde k porušení uzavřeného obalu.

5. Jak postupovat při reklamaci?

Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady. V souladu se zákonem o ochraně spotřebitele přijímáme reklamace:

- v našem sídle;
- v místě podnikání.

Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat e-mailem či písemně, k e-mailu připojte fotodokumentaci reklamovaného zboží;
- 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 výměnu zboží, odstoupení od smlouvy, slevu z kupní ceny, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované zboží nám doručíte (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme), 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.

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.

O doručené reklamaci rozhodujeme 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 bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.

Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete; a dále (po vyřízení reklamace) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

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.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 27. 01. 2022.