

# Reklamační řád společnosti ARLES, s.r.o.

**Prodávajícím** je společnost ARLES, s.r.o., se sídlem Holešovská 429, 763 16 Fryšták, IČ 25544276, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 32123

## Kontaktní údaje reklamačního oddělení

ARLES, s.r.o.

Holešovská 429

763 16 Fryšták

tel.: (+420) 577 113 620

fax: (+420) 577 113 511

e-mail: [reklamace@arles.cz](mailto:reklamace@arles.cz), [claims@arles.cz](mailto:claims@arles.cz)

Provozní doba: Po - Pá, 8:00 - 17:00

## 1. Základní ustanovení

Reklamační řád stanoví závazný postup kupujícího při uplatňování jeho práv z vadného plnění dodávek zboží od níže uvedeného prodávajícího uskutečňovaných na základě spotřebitelských kupních smluv dle § 1810 a násl., popřípadě kupních smluv uzavřených dle § 2079 a násl. Zákona č. 89/2012 Sb. (nový občanský zákoník dále jen NOZ).

Reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP) prodávajícího.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a uzavřením kupní smlouvy potvrzuje, že se s Reklamačním řádem řádně seznámil a porozuměl jeho znění.

## 2. Vymezení některých pojmů

### Vadné plnění

Vadou se pro účely tohoto Reklamačního řádu se rozumí zejména nedodržení ujednání o množství, jakosti, provedení a vlastnostech předmětu koupě.

### Odpovědnost za vady

Prodávající odpovídá za vadné plnění v rozsahu stanoveném v NOZ nebo VOP a tímto Reklamačním řádem.

### Záruka

Zárukou se Prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Délka záruční doby je uvedena v dalších ustanoveních Reklamačního řádu popřípadě na jiném dokladu svědčícím o poskytnutí záruky Prodávajícím.

### Reklamační řízení

Stanový postup při vyřizování reklamace v návaznosti na to zda se jedná o odpovědnost prodávajícího z titulu vad zboží se zárukou nebo bez poskytnuté záruky.

**Kupující spotřebitel** - je každý člověk, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání. Je to fyzická či právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami nebo pro samostatný výkon svého povolání.

**Kupující podnikatel** - je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Tento kupující se řídí obchodními podmínkami v rozsahu, který se ho týká, a obchodním zákoníkem.

### 3. Reklamační řízení

1. Pro co nejrychlejší a bezproblémové vyřízení reklamace je třeba ji uplatnit na výše uvedené adrese reklamačního oddělení a dodržet níže uvedený postup.
2. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží kupujícím a prodlužuje se o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží za jiný kus (případně typ) se neprodlužuje záruční lhůta. Tato platí od prvního nákupu.
3. Záruční doba pro kupujícího spotřebitele je na spotřební zboží 24 měsíců, v případě zboží (inkousty a gely), poskytuje prodávající záruku v délce minimálně 6 měsíců. Údaj o datu spotřeby, je u tohoto typu zboží vždy uveden výrobcem na obale.
4. Záruční doba pro kupujícího podnikatele je standardně prodávajícím poskytována na všechno zboží v délce 6 měsíců. V jednotlivých případech lze sjednat záruční dobu odlišnou
5. Proávající rozhodne o způsobu vyřízení záruční reklamace včetně případného odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 dnů ode dne přijetí vadného zboží prodávajícím. Vada bude odstraněna nejpozději do 30 dnů od převzetí zboží prodávajícím.
6. Proávající vyrozumí kupujícího o vyřízení reklamace telefonicky, e-mailem nebo poštou ve lhůtě pro vyřízení reklamace, do té doby se má za to, že reklamace vyřízena nebyla.
7. Proávající hradí spotřebiteli náklady vzniklé v souvislosti s oprávněnou reklamací. Kupující nese plnou odpovědnost za případné poškození zásilky při přepravě směrem k prodávajícímu.

#### **Prodávající zásadně nepřijímá zboží zaslané za účelem reklamace na dobírku!**

8. V případě neoprávněné reklamace kupujícím podnikatelem (nevztahuje se na spotřebitele) je prodávající oprávněn účtovat veškeré náklady spojené s testováním zboží reklamačním technikem. Týká se zejména zboží, které nebylo zakoupeno u prodávajícího nebo zboží, které je reklamováno opakovaně i po předchozím zamítnutí reklamace prodávajícím.
9. V případě neoprávněné reklamace kupujícím podnikatelem nikoliv spotřebitelem je prodávající oprávněn účtovat poplatek 500 Kč bez DPH za každou započatou 1 hodinu práce reklamačního technika na posouzení takové reklamce.

### 4. Zánik nároku na uplatnění záruky

1. Reklamaci zboží, na které poskytuje prodávající záruku, je nutno uplatnit do konce záruční doby, v opačném případě bude automaticky zamítnuta.
2. Mechanickými zásahy a úpravou samotného zboží ztrácí kupující na plnění ze záruky. Upozorňujeme na porušení pečeti a ochranných prvků, které jsou jednoznačným důkazem, že se zbožím bylo neoprávněně manipulováno nebo bylo nesprávně instalováno. Běžným užíváním nelze takto zboží znehodnotit.
3. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
4. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
5. Pokud vada vznikla nebo byla zhoršena používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svoji teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy běžnému prostředí, pro které byl výrobek určen výrobcem.

6. Vada vznikla nebo byla zhoršena nesprávnou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží.
7. Zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami.
8. Vada vznikla nebo byla zhoršena provedením neoprávněného zásahu do zařízení či jiných úprav bez svolení prodávajícího.
9. Zboží bylo poškozeno živly či jinými přírodními faktory.
10. Nesprávným skladováním zboží. Informace je vždy uvedena na obalu výrobku. / teplotní rozsah, stohování atd.

## 5. Práva kupujícího z vadného plnění

### I. Práva kupujícího spotřebitele:

Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předšmluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

Kupující spotřebitel může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na **bezplatné odstranění vady** nebo na **přiměřenou slevu z ceny**; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na **dodání nové věci bez vad** nebo **nové součásti bez vad**, týká-li se vada pouze této součásti.

Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může spotřebitel požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.

Prodávající není povinen nároku kupujícího spotřebitele vyhovět, pokud prokáže, že kupující spotřebitel před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

U použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má kupující spotřebitel v těchto případech právo na přiměřenou slevu.

Ve lhůtě 24 měsíců od dodání zboží může kupující spotřebitel uplatnit reklamaci. V případě, že je vadné plnění podstatným porušením smlouvy má spotřebitel právo:

- na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
  - bezplatné odstranění vady opravou;
  - přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo

- vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.

Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.

**U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující spotřebitel nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.**

Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může kupující spotřebitel uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

Kupující spotřebitel je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Ne zvolí-li kupující spotřebitel své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

### **Práva plynoucí ze záruky**

Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží získává kupující záruku novou v délce 24, měsíců u inkoustů a gelů 6 měsíců.

Kupující spotřebitel má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady (doporučujeme požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena).

V případě zjevně neoprávněné reklamace (pokud se jedná o zjevně šikanózní postup spotřebitele) nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.

V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel právo na úhradu nákladů spojených s tímto odstoupením.

## **II. Povinnosti kupujícího podnikatele (pro kupující spotřebitele doporučujeme stejný postup)**

1. Kupující podnikatel má povinnost zboží dodané prodávajícím prohlédnout bezodkladně po přechodu nebezpečí škody na zboží, tzn. po převzetí zboží od prodávajícího. V případě dalšího odeslání zboží má tuto povinnost po jeho předání dopravci na dohodnutém místě, a není-li místo určeno, po předání zboží prvním dopravci pro přepravu do místa určení.

2. Jestliže kupující podnikatel neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo zboží prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nárok z vad zjistitelných při této prohlídce, pokud prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu škody na zboží. Prohlídku musí kupující provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče.

3. V případě zjištění rozdílu v množství nebo druhu dodávaného zboží mezi údaji na dodacím listu a skutečně dodaným zbožím, je nutno podat nejpozději do druhého pracovního dne od

zjištění této skutečnosti prodávajícímu zprávu o tomto rozdílu. Vady, které existovaly v době přechodu nebezpečí škody na zboží, avšak projevily se později, je kupující dealer a kupující nikoliv spotřebitel povinen oznámit prodávajícímu ihned poté, kdy vady mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče.

4. Při převzetí zboží a jeho prohlídce je kupující podnikatel povinen provést kontrolu sériových čísel zboží a sériových čísel vyznačených na dodacím listě, a pokud zjistí rozdíl, kontaktovat nejpozději do druhého pracovního dne prodávajícího.

Prodávající zajistí odstranění vzniklého rozdílu a zaslání opraveného dodacího listu. Při nedodržení tohoto postupu se kupující podnikatel vystavuje

nebezpečí, že vzhledem k rozdílu mezi sériovým číslem zboží a sériovým číslem uvedeným na dodacím listě nebude uznána jeho případná pozdější reklamace za oprávněnou.

5. Pokud je reklamováno tiskové médium, je nutné s ním zaslat vzorek tisku, který prokazuje reklamovanou vadu.

6. Pokud kupující podnikatel bude chtít zaslat jakékoliv zboží na reklamaci prodávajícímu, je povinen si nechat předem přidělit tzv. RMA číslo a přiložit k posílanému zboží reklamační protokol s tímto číslem. Postup přidělení RMA čísla je uveden níže v odstavci „RMA číslo a postup vyřízení reklamace“.

## **6.RMA číslo a postup vyřízení reklamace pro kupující podnikatele (pro kupující spotřebitele doporučujeme stejný postup)**

1. RMA číslo je identifikační číslo, které je nutné k započítání reklamačního řízení. Pod tímto číslem může kupující podnikatel po celou dobu reklamačního řízení sledovat stav konkrétní reklamace.

O toto číslo si může zažádat i kupující spotřebitel, k úspěšnému vyřízení reklamace však není nezbytné, netýká se jej ani předepsaný postup reklamace níže.

2. RMA číslo si může nechat kupující podnikatel přidělit e-mailem, popř. telefonicky nebo osobně na reklamačním oddělení prodávajícího.

3. RMA číslo bude kupujícímu podnikateli poté přiděleno nejpozději do následujícího pracovního dne.

4. Kupující může také využít možnosti doručit reklamované zboží na reklamační oddělení osobně. RMA číslo mu poté bude přiděleno přímo na místě a zde také vyplní reklamační protokol.

5. Reklamační protokol, který je zároveň žádostí o přidělení RMA čísla může kupující stáhnout na internetových stránkách prodávajícího.

## **7. Postup reklamace s přiděleným RMA číslem pro kupujícího podnikatele le (pro kupující spotřebitele doporučujeme stejný postup)**

1. Po přidělení RMA čísla doručí kupující podnikatel zboží spolu s reklamačním protokolem prostřednictvím spediční firmy na adresu reklamačního oddělení prodávajícího.

2. Zásilku je kupující podnikatel povinen na přepravním obalu výrazně označit nápisem "RMA" v samostatném poli o velikosti minimálně A5 a příslušnými čísly RMA.

3. Pokud bude v jedné zásilce více reklamovaného zboží, je kupující podnikatel povinen zřetelně označit RMA číslem jak jednotlivé reklamované zboží uvnitř balíku, tak i všechna RMA čísla zřetelně uvést na přepravním obalu. Zásilka musí obsahovat reklamační protokol s vyplněným RMA číslem a popisem závady reklamovaného zboží.

4. Zboží, které zašle kupující podnikatel prodávajícímu a nebude mít přiděleno číslo RMA, anebo bude zasláno bez reklamačního čísla, je prodávající oprávněn zaslat zpět kupujícímu podnikateli na jeho náklady.

5. Opravené nebo vyměněné zboží zašle prodávající zpět na své náklady.
6. Pokud nebude na RMA číslo do 10 pracovních dnů od jeho přidělení zasláno reklamované zboží, přidělené číslo se ruší a je nutno zažádat o nové.
7. Proávající je oprávněn přijmout na reklamační řízení pouze kompletní zboží (tzn. včetně dodaného příslušenství, kabeláže, atp.). Při zasílání poštou musí být zboží v adekvátním obalu (krabice, antistatický obal, měkké výplně atd.). Zboží je možno prodávajícímu zaslat přepravní službou.

**Prodávající zásadně nepřijímá zboží zaslané za tímto účelem na dobírku!**

## **8. Závěrečná ustanovení**

1. Tento Reklamační řád je platný od 1.1.2014 a je k dispozici ke stažení [zde](#).
2. Pro řešení práv kupujícího z vadného plnění je rozhodující znění Reklamačního řádu platné v době uzavření kupní smlouvy.
3. Kupující v průběhu objednávky prokazatelně stvrzuje, že souhlasí se všemi výše uvedenými body v plném rozsahu.

Reklamační řád platný do 31.12.2013 je ke stažení [zde](#).