

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti **Lindha a.s.**, se sídlem Na pokraji 540/2, Prosek, 190 00 Praha 9, IČO: 08848726, zapsané u Městského soudu v Praze, spisová značka B 25012 („**Prodávající**“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád se vztahuje na zboží a služby (ke službám viz článek 9) zakoupené či objednané v internetovém obchodě Prodávajícího lindha.cz („**e-shop**“) a v provozovnách Prodávajícího či jinak prostřednictvím přímé komunikace s Prodávajícím.

Reklamační řád se vztahuje pouze na případy, kdy kupující vystupuje jako spotřebitel („**Kupující**“). Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Prodávajícím.

Reklamační řád byl vyhotoven v souladu s § 13 a souvisejícími ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele („**Zákon o ochraně spotřebitele**“) a příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník („**Občanský zákoník**“), a to tak aby spotřebitele řádně informoval o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z vadného plnění („**reklamace**“).

Kupující uzavřením kupní smlouvy potvrzuje, že se s reklamačním řádem měl možnost seznámit.

2. ODPOVĚDNOST PRODAVÁJÍCÍHO ZA VADY ZBOŽÍ

Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. To znamená, že Prodávající odpovídá Kupujícímu, zejména že:

- (a) zboží má vlastnosti, které si Kupující s Prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- (b) zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- (c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- (d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a
- (e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží do dvaceti čtyř měsíců od převzetí („**Lhůta výskytu vad**“), toto právo by však měl vždy uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy se o vadě zboží dozvěděl či se o ní mohl dozvědět při včasné prohlídce a dostatečné péči, jinak mu ze strany Prodávajícího nemusí být s reklamací vyhověno.

Kupující **není oprávněn** uplatnit právo z vady věci:

- (a) jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy;
- (b) pro kterou byla sjednána sleva nebo která byla vytýkána již v minulosti a byla na ni poskytnuta sleva;
- (c) pokud opotřebení věci bylo způsobené jejím obvyklým užíváním;
- (d) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Kupující;
- (e) která byla způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, užíváním v rozporu s návodem k použití, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením;
- (f) vyplývá-li to z povahy věci.

3. ZÁRUKA

V případě, že Prodávající poskytne na některé nabízené zboží či službu záruku, budou práva Kupujícího ze záruky nad rámec tohoto reklamačního řádu stanovena v záruční listině.

4. PRÁVA KUPUJÍCÍHO V PŘÍPADĚ VAD ZBOŽÍ

Odpovědnost Prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé ve Lhůtě výskytu vad. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by Kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která je nepodstatným porušením smlouvy.

Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má Kupující dle své preference a výběru jedno z následujících práv: právo na dodání nové věci bez vad, právo na opravu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, právo na doplnění toho, co chybí nebo právo na odstoupení od smlouvy.

Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující z výše uvedených Způsobů vyřízení reklamace zboží pouze právo na odstranění vady nebo právo na přiměřenou slevu či právo na to doplnit, co chybí. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni zboží řádně užívat, může Kupující také odstoupit od smlouvy.

Nemá-li zboží při převzetí vlastnosti v článku 2 tohoto Reklamačního řádu uvedené (tj. vlastnosti, za které Prodávající odpovídá), může Kupující požadovat také dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může Kupující požadovat jen výměnu součásti zboží. Právo na dodání nového zboží nebo výměnu jeho součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. Není-li možné dodání nového zboží, může Kupující odstoupit od smlouvy.

Zvolit si právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny či odstoupení od smlouvy má Kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě (zpravidla po třetím opakování vady) nebo pro větší počet odstranitelných vad na zboží (zpravidla tři vady najednou či čtyři vady postupně).

(uvedená práva Kupujícího dále také jako „Způsob vyřízení reklamace zboží“)

5. KONTROLA ZBOŽÍ PŘI PŘEVZETÍ

Kupující v den převzetí řádně zkontroluje neporušenost zboží a kompletnost jeho příslušenství. Pokud je zboží Kupujícímu doručováno dopravcem, je třeba případné zjevné poškození zboží nebo jeho obalu při doručování ihned řešit s dopravcem a zjištěné nesrovnalosti zaznamenat do přepravního protokolu. Kupující je oprávněn takovéto zboží od dopravce nepřevzít. O zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího, a to na emailu lindhaus@lindha.cz či na čísle **+420 732 442 063**, případně na adrese sídla či provozovny Prodávajícího.

Jestliže Kupující zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na Kupujícího.

6. UPLATNĚNÍ REKLAMACE ZBOŽÍ

Při oznamování vady a uplatňování práva z vadného plnění (výše a níže v tomto dokumentu také jako „reklamace“) je Kupující povinen:

1. Oznámit (vytknout) vadu zboží Prodávajícímu srozumitelným způsobem a předložit či vrátit vadné zboží.
2. Prokázat, že mu právo zboží reklamovat svědčí, a to doložením prodejního dokladu nebo jiným pochybnosti vylučujícím způsobem.
3. Uvést své identifikační a kontaktní údaje nutné pro vyřízení reklamace.
4. Uplatnit právo z vadného plnění tím, že Kupující uplatní Způsob vyřízení reklamace dle podmínek stanovených v článku 4 (Práva kupujícího v případě vad zboží).

Kupující má dále povinnost poskytovat potřebnou součinnost pro úspěšné vyřízení reklamace.

Kupující má také povinnost předložit reklamované zboží čisté a hygienicky nezávadné. Prodávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamaci zboží, které nebude splňovat tyto podmínky (jak vyplývá i za zákona č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví, ve znění pozdějších předpisů).

Reklamaci zboží (či služeb) může Kupující uplatnit na adrese sídla Prodávajícího, které je zároveň i provozovnou Prodávajícího:

Lindha a.s., Na pokraji 540/2, Prosek, 190 00 Praha 9.

7. LHŮTA VÝSKYTU VAD

Kupující může vady zboží reklamovat, pokud se tyto vady na zboží vyskytly do dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží („**Lhůta výskytu vad**“). Při koupi použitého zboží lze lhůtu zkrátit na dvanáct měsíců, a takové zkrácení lhůty bude vyznačeno v prodejním dokladu. K pozdě uplatněné reklamaci nemusí Prodávající přihlížet. Za zvýšený rozsah poškození věci způsobený užíváním věci při vědomí o existenci vady není Prodávající odpovědný. Lhůta výskytu vad při oprávněném uplatnění reklamace neběží po dobu, kdy Kupující nemůže zboží užívat. Při výměně zboží v rámci reklamace neběží nová Lhůta výskytu vad.

Kupující je zároveň (jak je již uvedeno výše) povinen oznámit vadu zboží nejpozději bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil, nebo co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit (dle toho, z uvedených skutečností nastane dříve). Pokud tak neučiní, může mu být ze strany Prodávajícího reklamace odmítnuta (§ 2112 Občanského zákoníku).

8. PRŮBĚH REKLAMACE

O přijetí reklamace rozhodne Prodávající nebo jím pověřený pracovník ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží či služby potřebná k odbornému posouzení vady. O potřebě takového odborného posouzení informuje Prodávající Kupujícího v uváděné lhůtě.

Reklamace bude Prodávajícím následně vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění. Prodávající a Kupující mohou sjednat lhůtu delší. Marné uplynutí této lhůty je považováno za podstatné porušení smlouvy Prodávajícím, a Kupující může z tohoto důvodu od smlouvy odstoupit.

Prodávající Kupujícímu vydá písemné potvrzení o tom, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zboží či služby Kupující navrhuje či požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace zboží či služby, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Pokud Kupující nedodá zboží do reklamačního řízení kompletní a nekompletnost znemožní zjištění reklamované vady nebo její odstranění, začne lhůta pro vyřízení reklamace běžet dodáním chybějící části.

Při oznámení vady, která zakládá podstatné porušení smlouvy, oznámí Kupující Prodávajícímu preferovaný způsob vyřízení reklamace služby. Zvolený způsob vyřízení reklamace není Kupující oprávněn bez souhlasu Prodávajícího měnit.

9. REKLAMACE SLUŽEB

Prodávající odpovídá Kupujícímu, že jím poskytovaná služba nemá při převzetí vady. Služba nemá při převzetí vady zejména pokud:

- (a) má vlastnosti dojednané s Prodávajícím (zejména je poskytnuta v dohodnutém termínu a trvá po uvedené dobu a její poskytnutí je i jinak v souladu se smlouvou);
- (b) hodí se k účelu deklarovanému Prodávajícím a
- (c) vyhovuje obecným požadavkům právních předpisů.

Právo na reklamaci služby Kupujícímu nenáleží pokud:

- (a) o vadě služby před jejím poskytnutím věděl;
- (b) vadu služby způsobil sám Kupující, zejména v důsledku poskytnutí nesprávných či neúplných informací či porušením právních předpisů či smluvních ujednání;

Prodávající negarantuje výsledek poskytnuté služby, pokud není ve sjednaných podmínkách služby stanoveno jinak.

Kupující má v případě vadné služby následující práva z vadného plnění: právo na odstranění vady služby nebo právo na přiměřenou slevu. Právo na odstoupení od smlouvy má Kupující pouze v případě, že je vadné plnění podstatným porušením smlouvy. Tímto nejsou dotčena případná další práva Kupujícího vyplývající z platných právních předpisů („**Způsob vyřízení reklamace služby**“).

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění služby bez zbytečného odkladu poté, kdy se o vadě služby dozvěděl či se o ní dozvědět při včasné prohlídce a dostatečné péči mohl, nejpozději ve lhůtě šesti měsíců od převzetí služby, jinak mu ze strany Prodávajícího nemusí být s reklamací vyhověno („**Lhůta pro uplatnění vad služby**“).

Pro uplatnění reklamace služby se obdobně použije článek 6 tohoto Reklamačního řádu. Pro průběh reklamace služby se obdobně použije článek 8 tohoto Reklamačního řádu.

10. NÁKLADY REKLAMACE A ŘEŠENÍ SPORŮ

Kupující má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s oprávněnou reklamací, pokud o náhradu požádá bez zbytečného odkladu po vyřízení reklamace, nejpozději do jednoho měsíce od konce Lhůty výskytu vad či Lhůty pro uplatnění vad služby.

Pokud nedojde k dohodě o řešení reklamace, může se Kupující obracet na subjekty zajišťující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, případně na příslušný soud.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>.

Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

Podrobnější informace k řešení sporů jsou stanoveny ve všeobecných obchodních podmínkách Prodávajícího.

11. ÚČINNOST

Reklamační řád nabývá účinnosti dne 01.01.2024. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.