

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

fyzické osoby podnikající  
Mgr. Kateřiny Dostálkové  
identifikační číslo: 63202255  
se sídlem Litomyšl, Litomyšl-Město, Smetanovo náměstí 67, PSČ 570 01  
zapsána v registru ekonomických subjektů

Tento reklamační řád se použije pro prodej zboží v provozovnách nacházejících se na adresách:

Smetanovo náměstí 67  
570 01 Litomyšl  
(dále jen „**provozovna Litomyšl**“)

Dr. E. Beneše 643  
560 02 Česká Třebová  
(dále jen „**provozovna Česká Třebová**“)

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) fyzické osoby podnikající Mgr. Kateřiny Dostálkové, identifikační číslo: 63202255, se sídlem Litomyšl, Litomyšl-Město, Smetanovo náměstí 67, PSČ 570 01, zapsané v registru ekonomických subjektů (dále jen „**prodávající**“) upravuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) a v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o ochraně spotřebitele**“) postup při uplatňování práva z vad zboží (dále jen „**reklamace**“) plynoucího z kupní smlouvy (dále jen „**kupní smlouva**“) uzavřené mezi prodávajícím a jinou fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen „**kupující**“) v obchodě prodávajícího.
- 1.2. **Spotřebitelem** se rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Pro vyloučení všech pochybností platí, že ustanovení reklamačního řádu upravující výhradně práva a povinnosti spotřebitele, nedopadají na podnikatele ve smyslu § 420 občanského zákoníku, přičemž na práva a povinnosti podnikatele se v takových případech vztahuje obecná úprava občanského zákoníku, není-li v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak.
- 1.3. Kupující bere na vědomí, že předmětem koupě může být zdravotnický prostředek ve smyslu § 2 zákona č. 268/2014 Sb., o zdravotnických prostředcích a o změně zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o zdravotnických prostředcích**“). V takovém případě se na distribuci a dovoz zdravotnických prostředků vztahují

také ustanovení zákona o zdravotnických prostředcích, zejména pak § 43 a § 45, a vyhlášky č. 62/2015 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o zdravotnických prostředcích.

- 1.4. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že je s ním řádně seznámen.
- 1.5. Znění reklamačního řádu může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění reklamačního řádu.

## **2. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO**

- 2.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2158 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).
- 2.2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:
  - 2.2.1. má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
  - 2.2.2. se věc hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  - 2.2.3. věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
  - 2.2.4. je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - 2.2.5. věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

## **3. ZÁRUKA ZA JAKOST A ZÁRUČNÍ DOBA**

- 3.1. Projeví-li se vada brýlových obrub či brýlových čoček v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Ustanovení předchozí věty se neuplatní na vady vzniklé činností optika, kterými dochází k úpravě brýlových obrub či brýlových čoček (zejména zábrus, stanovení dioptrických hodnot, centrace pupilární distance, customizace straníc či jiných částí brýlí, apod...).
- 3.2. Kupující je jinak oprávněn uplatnit právo z vady brýlových obrub či brýlových čoček, která se vyskytne v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Ustanovení předchozí věty se neuplatní na

vady vzniklé činností optika, kterými dochází k úpravě brýlových obrub či brýlových čoček (zejména zábrus, stanovení dioptrických hodnot, centrace pupilární distance, customizace straníc či jiných částí brýlí, apod...).

- 3.3. Prodávající poskytuje kupujícímu záruku za jakost brýlových obrub či brýlových čoček po dobu dvaceti čtyř měsíců, záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.
- 3.4. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
- 3.5. Jakmile kupující zjistí vadu věci, oznámí to bez zbytečného odkladu prodávajícímu a věc prodávajícímu předá, nebo ji podle jeho pokynů uschová nebo s ní jinak vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána.
- 3.6. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu věci oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadnou věc užívat.

#### **4. PRÁVA Z VAD**

- 4.1. Práva z odpovědnosti za vady věci se uplatňují u prodávajícího. Je-li však v potvrzení vydaném prodávajícímu ohledně rozsahu práv z odpovědnosti za vady (ve smyslu ustanovení § 2166 občanského zákoníku) uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba podle předchozí věty je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání.
- 4.2. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo
  - 4.2.1. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
  - 4.2.2. na odstranění vady opravou věci,
  - 4.2.3. na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
  - 4.2.4. odstoupit od smlouvy.
- 4.3. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo

- 4.3.1. na odstranění vady, anebo
  - 4.3.2. na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 4.4. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Ustanovení § 2106 odst. 2 a § 2107 odst. 3 občanského zákoníku tím nejsou dotčena.
- 4.5. Nemá-li věc vlastnosti stanovené v čl. 2.2 reklamačního řádu, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.
- 4.6. Kdo má právo podle § 1923 občanského zákoníku, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

## 5. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 5.1. Práva z odpovědnosti za vady věci může kupující uplatnit zejména osobně na adrese provozovny, ve které věc zakoupil, telefonicky na čísle +420 461 619 092 (provozovna Litomyšl); +420 469 813 051 (provozovna Česká Třebová) či elektronickou poštou na adrese [info@siloe-optika.cz](mailto:info@siloe-optika.cz) (provozovna Litomyšl); [ct@siloe-optika.cz](mailto:ct@siloe-optika.cz) (provozovna Česká Třebová).
- 5.2. Uplatňuje-li kupující reklamaci písemně, musí reklamační obsahovat zejména číslo zakázky (daňového dokladu), název či katalogové číslo věci a popis závady nebo přesné určení jak se projevuje, jaký způsob vyřízení reklamační kupující požaduje, jakým způsobem má být věc po vyřízení reklamační kupujícímu vydána, případně na jakou adresu má být odeslána.
- 5.3. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci 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.

- 5.4. Spotřebiteli musí být reklamáce včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se prodávající a spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamáce začíná běžet následující den po uplatnění reklamáce v souladu s ust. § 605 občanského zákoníku. Po uplynutí této lhůty se spotřebiteli přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
- 5.5. Kupující je povinen předat věc k vyřízení reklamáce kompletní. V případě, že kupující nedodá věc kompletní a její kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamáce začíná až dodáním chybějících částí.
- 5.6. Kupující je při uplatnění reklamáce povinen předat věc čistou v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
- 5.7. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamáce a jaký způsob vyřízení reklamáce kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamáce (dále jen „**reklamační protokol**“). Pokud spotřebitel věc zaslal k reklamaci přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené prodávajícím k provedení opravy.
- 5.8. Spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamáce, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnižší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamované věci. Spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

## 6. UKONČENÍ REKLAMACE, VRÁCENÍ VĚCI

- 6.1. O vyřízení reklamáce informuje prodávající kupujícího prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky.
- 6.2. Prodávající kupujícímu reklamovanou věc vydá, případně odešle na adresu uvedenou v písemném uplatnění reklamáce dle čl. 5.2 reklamačního řádu.
- 6.3. Odmítne-li kupující reklamovanou věc převzít, je povinen zaplatit prodávajícímu poplatek za jeho uskladnění ve výši 5,- Kč za každý započatý den uskladnění.
- 6.4. Nevyzvedne-li si kupující reklamovanou věc ani do jednoho roku ode dne, ve kterém byla kupujícímu doručena druhá písemná výzva prodávajícího k jejímu vyzvednutí, je prodávající oprávněn reklamovanou věc zlikvidovat. Kupující nemá v takovém případě nárok na náhradu vzniklé škody, nárok na úhradu ceny obvyklé či na jakékoli jiné plnění ze strany prodávajícího s reklamovanou věcí související.

- 6.5. Prodávající kupujícímu po vyřízení reklamace vydá, případně zašle písemné potvrzení o způsobu vyřízení reklamace a provedení opravy, době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace společně s reklamovanou věcí.

V Litomyšli dne 15.10.2019