

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SMLOUVY O DÍLO (SLUŽBY, OPRAVY, ÚPRAVY A ÚDRŽBY)

sídlo: Jana Hrdličková – oční optika s.r.o., Tř. 9.května 11/4, 408 01 Rumburk
IČ 49100084, DIČ CZ49100084

Rozhodnutí o registraci vydal Krajský soud v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 5647, číslo výpisu: 28754/2003.
pobočka: Jana Hrdličková – oční optika s.r.o., Masarykovo nám. 2/2, 405 01 Děčín I

www.optika-hrdlickova.cz

I. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č.89/2012Sb. Občanského zákoníku a zákonem č.634/1992 Sb.o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1.1.2014.

Objednatel může dílo reklamovat, pokud provedení díla neodpovídá dohodě mezi objednatelem a zhotovitelem. Zhotovitel odpovídá za vady, které jsou na díle v době převzetí, po převzetí odpovídá za vadu pouze v případě, že porušil svoji smluvní nebo zákonnou povinnost.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada na věci v době převzetí, a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např.uplynutím životnosti)
- je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

II. Uplatnění reklamace (reklamační doba)

Objednatel má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v kterékoli prodejně. Zhotovitel zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Kupující je povinen předložit prodejní doklad.

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží, a to bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.

Lhůtu k uplatnění práv z vad (tzn.24 měsíců) nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu používání.

Na opravy, anatomické úpravy, refrakce, centrace a zábrusy je záruka 6 měsíců, což odpovídá „obvyklé životnosti“. V případě změny zdravotního stavu objednatele se může hodnota refrakce měnit, což není důvodem k uplatnění reklamace refrakce.

Na obrubu a brýlové čočky je záruka 24 měsíců. Zhotovitel neodpovídá za potíže objednatele spojené s převzetím optické pomůcky k vyřízení reklamace. Je vhodné, aby objednatel vlastnil náhradní optickou pomůcku s odpovídající dioptrickou korekcí.

III. Vyřízení reklamace

Zhotovitel je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Zhotovitel je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, objednatelem požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude objednatel informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zhotovitel s objednatelem nedohodne na delší lhůtě. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího.

IV. Práva z vad

Jde-li o vadu opravitelnou („nepodstatné porušení smlouvy“), má objednatel právo na opravu nebo přiměřenou slevu. Není-li produkt opraven včas, pak je možné odstoupit od smlouvy.

Jde-li o neopravitelnou vadu („podstatné porušení smlouvy“), kupující si vybírá mezi výměnou součástí, dodáním nové věci bez vad, slevou nebo odstoupením od smlouvy. **Po výměně reklamovaného zboží za nové bezvadné neběží nová dvouletá záruka, ale běží stále původní lhůta, která se prodlouží o dobu nutnou k vyřízení reklamace.**

V. Zpracovaná věc

Je-li součástí díla věc, kterou zhotovitel pro objednatele opatřil a která se při provádění díla zpracuje (např.díl, náhrad-

ní součástka apod.), má zhotovitel vůči objednateli postavení prodávajícího. Objednateli přísluší práva z vadného plnění zejména dle ustanovení o kupní smlouvě a prodeji zboží v obchodě. Reklamační řízení se pak řídí reklamačním řádem pro spotřební zboží.

VI. Náklady a řešení sporu

Je-li reklamační řízení uznáno za oprávněnou, má objednatel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

V případě, že zhotovitel reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se objednatel, nebo po dohodě se zhotovitelem obě strany, obrátit na soudního znalce v oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

Nedojde-li k dohodě mezi objednatelem a zhotovitelem, může se objednatel obrátit na subjekt určený k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

e-mail: adr@coi.cz

web: adr.coi.cz

Tento reklamační řád je platný od 1.1.2017 a nahrazuje všechny předchozí znění reklamačního řádu.

V Rumburku, dne 1.1.2017

Ivana Vlčková – jednatelka společnosti