

# **Reklamační řád**

internetového obchodu společnosti MIROS, spol. s r.o.

## **I.**

### **Základní ustanovení**

**1.** Reklamační řád společnosti MIROS, spol. s r.o., se sídlem Wenzigova 1861/7, 120 00 Praha 2, IČO: 25727567, (dále jen „prodávající“), slouží k zajištění správného postupu při reklamách zboží zakoupeného na internetovém obchodě prodávajícího na adrese [www.miros.cz](http://www.miros.cz), přičemž reklamaci se rozumí uplatňování práv kupujících z vadného plnění či práv ze záruky.

Reklamační řád byl vypracován v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, (zejména ustanoveními § 2099 a násl. a § 2158 s násl.), a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a v souladu se standardy SOTEX GINETEX CZ, z. s.

**2.** Kupujícím je spotřebitel nebo podnikatel, přičemž tento reklamační řád obsahuje i některá zvláštní práva kupujících-spotřebitelů.

## **II.**

### **Vady zboží**

**1.** Prodávající odpovídá za vady zboží, které má zboží při přechodu nebezpečí škody na kupujícího (práva kupujícího z vadného plnění), byť se projeví až později, a za vady zboží, které se vyskytnou v záruční době (práva kupujícího ze záruky), pokud je záruka za jakost poskytována nebo pokud je zákonem stanovena. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání (včetně údržby) může věc vzhledem ke svým vlastnostem a danému účelu sloužit.

**2.** Zboží je vadné, zejména pokud se neshoduje s předmětem smlouvy, včetně dodání jiného než sjednaného množství nebo dodání jiného druhu zboží, nebo pokud nemá ujednané či obvyklé vlastnosti. Vadou je také právní vada zboží. Vadou, která se vyskytla v záruční době, je zpravidla zhoršená vlastnost či použitelnost věci.

**3.** Zboží má právní vadu, pokud k němu uplatňuje právo třetí osoba, ledaže o takovém omezení kupující věděl nebo musel vědět. Právní vadou zboží je i vada v dokladech nutných pro užívání věci.

**4.** Vada není běžné opotřebení věci vzniklé jeho užíváním. Za vadu nelze považovat důsledek nesprávného či nevhodného používání nebo manipulace s věcí (skladování, praní, apod.). Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost, ledaže vadu způsobil prodávající. Reklamace zboží není důvodná ani v případech, kdy zboží není vadné, ale pouze z jiného důvodu kupujícímu nevyhovuje.

5. Kupující nemá práva z vadného plnění či práva ze záruky, jedná-li se o vadu, kterou musel kupující s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při převzetí zboží, ledaže ho prodávající výslovně ujistil, že zboží je bez vad, anebo zastřel-li vadu Istivě. Kupující nemá práva z vadného plnění či práva ze záruky také tehdy, jedná-li se o vadu, o které věděl, nebo kterou sám způsobil.

### III.

#### Postup při uplatnění reklamace

1. Právo z odpovědnosti za vady může kupující uplatnit u prodávajícího vždy bez zbytečného odkladu po té, co mohl vadu při včasné prohlídce zboží a dostatečné péči zjistit. Skryté vady je možné reklamovat nejpozději do dvou let od odevzdání zboží. U vad, na které se vztahuje záruka, musí být reklamace uplatněna nejpozději do konce záruční doby.

2. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, neběžší lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadnou věc užívat.

3. Kupující uplatní reklamaci na adrese: Miros, spol. s r.o., Prodejna Miros, Budějovická 1667/64, 140 00 Praha 4 (OC DBK).

4. Reklamované zboží nemusí být v originálním obalu, ale nesmí být odstraněna informace o údržbě (symboly o údržbě). Proávající (zastoupený zpravidla vedoucím provozovny nebo jiným pověřeným pracovníkem) přijme reklamaci, jestliže je zboží čisté a posouzení reklamace nebrání obecné zásady hygieny.

5. Kupující je povinen předložit doklad o ceně zboží a době zakoupení zboží.

6. Uplatní-li kupující právo z vadného plnění či ze záruky, potvrdí mu prodávající v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení případné opravy a dobu jejího trvání.

### IV.

#### Způsoby vyřízení reklamace (reklamační nároky)

1. Není-li v dalších částech tohoto reklamačního řádu uvedeno ohledně kupujících-spotřebitelů něco jiného má v případě vadného plnění prodávajícího podle charakteru vady kupující právo na dodání případně chybějícího zboží, na bezplatné odstranění vady, dodání nové věci (jestliže jde o vadu neodstranitelnou či se vada vyskytla opakovaně), nebo na přiměřenou slevu z ceny. Není-li reklamace vyřízena včas, nebo odmítne-li ji prodávající vyřídit způsobem, který požaduje kupující, může kupující od smlouvy odstoupit.

2. Kupující při uplatnění reklamace (nebo bezodkladně následně) sdělí prodávajícímu, jaké právo z odpovědnosti za vady (jaký nárok) si zvolil. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná, nebo neodstraní-li prodávající vadu v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vadu neodstraní.

**3.** Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita věci a oprava může být provedena řádně ve stanovené lhůtě, pokud se účastníci nedohodu jinak. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu.

**4.** Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě beze zbytku odstranit a které brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána.

## **V.**

### **Zvláštní práva kupujících-spotřebitelů**

**1.** Požádá-li o to Kupující-spotřebitel, potvrdí mu Prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce.

**2.** Projeví-li se na zboží dodaném kupujícímu-spotřebiteli vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se v souladu s ustanovením § 2161 odst. 2 občanského zákoníku za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

**3.** V případě vady věci může kupující-spotřebitel v souladu s ustanovením § 2169 a § 2171 občanského zákoníku požadovat přiměřenou slevu z ceny. Jestliže by byl nárok kupujícího vzhledem k povaze vady neúměrný, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Pokud se však vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat výměnu součásti; není-li možná výměna součásti, může kupující odstoupit od smlouvy. Právo na přiměřenou slevu 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. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže vyměnit součást zboží nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu způsobilo značné obtíže.

**4.** Pokud jde o právní vadu zboží, tak nepřichází-li v úvahu nároky dle předchozího ustanovení, je kupující-spotřebitel oprávněn postupovat (zpravidla v závislosti na tom, zda jde o podstatné či nepodstatné porušení smlouvy) dle obecných ustanovení § 2099 a násl. občanského zákoníku o právech z vadného plnění.

**5.** Kupující-spotřebitel má podle zákona o ochraně spotřebitele právo obrátit se za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

**6.** S oprávněnou reklamací je spojeno i právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění reklamace. Právo na náhradu nákladů je třeba u prodávajícího uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty k vytknutí vady.

**7.** Zboží, které má faktické vady (vadné nové věci nebo věci použité), jež nebrání tomu, aby mohlo být zboží užíváno k určenému účelu, musí být prodáváno jen za nižší ceny. Prodávající

je v takovém případě povinen kupujícího-spotřebitele upozornit, že věc má faktickou vadu a o jakou vadu jde, není-li to zřejmé již z povahy prodeje.

**8.** Při prodeji zboží s faktickou vadou odpovídá podávající pouze za právní vady a faktické vady nad rámec předchozího používání a opotřebení věci. Prodávající neodpovídá ani za vady, pro které byla ujednána nižší cena.

**9.** Byla-li cena zboží snížena z důvodu výprodeje nebo posezónního doprodeje a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá prodávající za vady takto prodaného zboží v plném rozsahu.

**10.** Při uplatnění reklamace bude s kupujícím-spotřebitelem sepsán reklamační protokol, který bude obsahovat vždy alespoň datum uplatnění reklamace, co je obsahem reklamace, požadovaný způsob vyřízení reklamace; a dále předpokládané datum a způsob vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení případné opravy a době jejího trvání, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

**11.** Prodávající rozhodne na základě prohlídky zboží o oprávněnosti reklamace zpravidla ihned a ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady bude vyřízena ve lhůtě 30 dnů, pokud se prodávající s kupujícím-spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě.

## **VI.** **Závěrečná ustanovení**

**1.** Reklamační řád je vystaven na internetových stránkách prodávajícího ([www.miros.cz](http://www.miros.cz)) a tvoří zároveň přílohou potvrzení objednávky kupujícího.

**2.** Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.9.2020

Miroslav Joza  
jednatel MIROS, spol. s r.o.