

# **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

(dále jen „Reklamační řád“)

*dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů*

obchodní společnosti VITAL MARKET EUROPE s.r.o.,

IČO: 213 42 784,

DIČ: CZ21342784

se sídlem Bílkova 855/19, Staré Město, 110 00 Praha 1

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 8501

(dále jen „Prodávající“ nebo „VITAL MARKET EUROPE s.r.o.“).

## **I.**

### **Všeobecná ustanovení**

1.1. Tento Reklamační řád upravuje způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vady Kupujícím vůči Prodávajícímu (dále jen „Reklamace“) vzniklé v souvislosti s kupní smlouvou na prodej Zboží uzavírané mezi Prodávajícím a Kupujícím prostřednictvím webového portálu <https://www.mall.cz> (dále jen „Kupní smlouva“).

1.2. Reklamační řád je nedílnou součástí Kupní smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího (dále jen „VOP“). Uzavřením Kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s VOP a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

1.3. Termíny uvedené s velkým počátečním písmenem mají význam definovaný v tomto Reklamačním řádu. Pokud nejsou termíny v tomto Reklamačním řádu definovány, mají stejný význam, jaký je uveden v Kupní smlouvě nebo ve VOP.

1.4. Některá práva a povinnosti Smluvních stran týkající se jakosti při převzetí Zboží, Záruky, práv Kupujícího z odpovědnosti Prodávajícího za vady a další ustanovení týkající se Reklamace jsou uvedeny ve VOP.

## **II.**

### **Kontrola zboží**

2.1. Kupující se zavazuje zkontrolovat Zboží při převzetí Zboží po uzavření Kupní smlouvy. Kupující se zejména zavazuje zkontrolovat úplnost Zboží, množství Zboží, kompletnost Zboží a jeho příslušenství a nepoškozenost obalu Zboží. Kupující se zavazuje informovat o případných vadách Zboží Prodávajícího při osobním převzetí nebo dopravce při převzetí Zboží od dopravce a uvést vady Zboží do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující je oprávněn odmítnout převzetí Zboží od dopravce a zavazuje se v takovém případě bez zbytečného odkladu informovat Prodávajícího.

2.2. Okamžikem přechodu nebezpečí škody na Zboží je okamžik převzetí Zboží Kupujícím. Kupující může uplatnit práva z odpovědnosti za vady Zboží zjistitelné při převzetí Zboží pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo Zboží již v době přechodu nebezpečí škody na Zboží. Pozdější reklamace vad Zboží nebo obalu Zboží nezbavuje Kupujícího práva Zboží reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že nejde o rozpor s Kupní smlouvou.

## **III.**

### **Uplatnění reklamace**

3.1. Kupující může Reklamaci uplatnit prostřednictvím elektronické adresy [reklamace@vital-market.eu](mailto:reklamace@vital-market.eu). Pro předání reklamovaného zboží využije Kupující zejména některý z následujících způsobů: 1) reklamaci s odesláním reklamovaného zboží prostřednictvím Zásilkovna s.r.o., 2) na adresu skladu internetového obchodu .....

3.2. Prodávající doporučuje Kupujícímu reklamovat Zboží bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Kupující se zavazuje předat Prodávajícímu Zboží do 14 dnů ode dne uplatnění Reklamace, přičemž za okamžik předání Zboží se považuje i okamžik jeho odeslání přepravní službou.

3.3. Kupující může uplatnit reklamaci rovněž v autorizovaném servisu, je-li pro dané Zboží pro tato možnost dostupná. Seznam autorizovaných servisů pro daný typ Zboží je uveden v Záručním listu, nebo jej Prodávající Kupujícímu na vyžádání poskytne. V případě velkých bílých spotřebičů (pračky, chladničky, myčky atd.), doporučuje Prodávající domluvit s autorizovaným servisem návštěvu servisního technika přímo v místě instalace spotřebiče za účelem vyřízení Reklamace. Při jakékoliv návštěvě servisního technika u Kupujícího je třeba, aby byl vyhotoven protokol

o zjištěných závadách a formě jejich odstranění. Bez takového protokolu není návštěva servisního technika brána v potaz.

3.4. Při odeslání Zboží přepravní službou by měla zásilka obsahovat reklamované Zboží včetně veškerého příslušenství. Spotřebitel je při uplatnění Reklamací povinen předat Zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství. V případě odeslání reklamovaného Zboží přepravní službou Prodávající doporučuje Kupujícímu zabalit Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k poškození Zboží a v případě odeslání křehkého Zboží označit zásilku příslušnými symboly.

3.5. Prodávající doporučuje přiložit ke Zboží kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závady a kontaktní údaje Kupujícího (adresa, telefon, e-mail), bankovní spojení a požadovaný způsob vyřízení Reklamací. Údaje v tomto odstavci slouží pro identifikaci Zboží, Kupujícího a případné vady Zboží a umožňují Prodávajícímu vyřídit Reklamací. Pokud nemá Kupující kopii prodejního dokladu, je povinen jiným prokazatelným způsobem doložit, že Zboží bylo zakoupeno u Prodávajícího.

3.6. Spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění Reklamací. Jde se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného Zboží, přičemž Spotřebitel se zavazuje zvolit metodu odeslání Zboží, jejíž cena bude s ohledem na jiné možnosti Kupujícího nejvýhodnější, a v případě dalších nákladů volit takové výdaje, které budou vzhledem ke své povaze a účelu nejvýhodnější. Spotřebitel musí o proplacení nákladů požádat Prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

#### **IV. Výluky**

4.1. Práva z odpovědnosti za vady Zboží se nevztahují zejména, nikoliv však výlučně, na případy, kdy závada nebo poškození Zboží vznikla:

- a) mechanickým poškozením Zboží,
- b) prokazatelně nedovolenými zásahy do Zboží, živelnou katastrofou nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je Zboží plombami opatřeno,
- c) elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- d) prokazatelně nesprávným užíváním Zboží,
- e) užíváním Zboží v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
- f) užíváním Zboží v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
- g) prokazatelně používáním Zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy Zboží,
- h) prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou Zboží,
- i) pokud předložený Záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na Zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v Záručním listu.

4.2. Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci Kupní smlouvy neposkytuje Prodávající záruku ani jakákoliv další práva nad rámec zákonných povinností Prodávajícího. V případě odstoupení Spotřebitele od Kupní smlouvy dle § 1829 OZ je Spotřebitel povinen Zboží, které je poskytnuté jako dárek vrátit v původním stavu Prodávajícímu. V případě, že byl dárek poskytnut Spotřebiteli, aniž by si Spotřebitel dárek objednal, není Spotřebitel povinen dárek vrátit.

#### **V. Vyřízení reklamací**

5.1. Reklamací ze strany Spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena a Spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamací, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Je-li předmětem Reklamací poskytnutí digitálního

Reklamacie vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je Spotřebitel požadoval.

5.2. Lhůta pro vyřízení Reklamacie začíná běžet následující den po uplatnění Reklamacie. Spotřebitel je povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení Reklamacie. V případě, že Kupující neposkytne Prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení Reklamacie, např. nedodá kompletní Zboží, neposkytne Prodávajícímu potřebné údaje pro vyřízení Reklamacie nebo neumožní Prodávajícímu kontrolu Zboží, běh lhůty pro vyřízení Reklamacie se přerušuje a počíná opět běžet až po poskytnutí potřebné součinnosti Kupujícím. V případě marného uplynutí lhůty pro vyřízení Reklamacie má Spotřebitel právo odstoupit od Kupní smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

5.3. Prodávající je povinen vydat Spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamacie (dále jen „**Potvrzení o vyřízení reklamace**“). Byla-li Reklamacie uplatněna odesláním Zboží prostřednictvím přepravce, zašle Prodávající Spotřebiteli Potvrzení o vyřízení reklamace e-mailem, s čímž Spotřebitel souhlasí.

## VI. Zamítnutí reklamace

6.1. Prodávající je oprávněn zamítnout Reklamaci v případech uvedených v zákoně a ve VOP a dále tehdy, pokud není možné Reklamaci řádně vyřídit a provést kontrolu nebo diagnostiku Zboží z důvodu na straně Kupujícího, zejména, pokud:

- a) je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny součásti a příslušenství Zboží nebo Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami,
- b) ze Zboží není odstraněn motorový olej a benzín, a to z důvodu bezpečnosti při převážení Zboží a další manipulaci se Zbožím Prodávajícím,
- c) je-li přístup ke Zboží nebo jeho součásti či příslušenství chráněn heslem či gestem nebo jiným zabezpečením přístupu nebo zabezpečením proti zcizení Zboží.

6.2. V případě zamítnutí Reklamacie dle odstavce výše je Kupující oprávněn Zboží opakovaně reklamovat po odstranění překážek bránících vyřízení Reklamacie ze strany Kupujícího, pokud je dodržena lhůta dle OZ a VOP.

## VII. Vrácení zboží Kupujícímu

7.1. Prodávající informuje Kupujícího o vyřízení Reklamacie prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Kupující se zavazuje převzít Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne vyřízení Reklamacie. Bylo-li Zboží odesláno Kupujícím přepravní službou, bude Zboží Prodávajícím Kupujícímu odesláno stejným způsobem. V případě osobního vyzvednutí Zboží je Kupující povinen předložit Reklamační protokol, popř. musí prokázat svou totožnost.

7.2. Při převzetí Zboží se Kupující zasazuje zkontrolovat stav a množství Zboží a soulad Zboží s Potvrzením o vyřízení reklamace. V případě, že Zboží nebude odpovídat požadavkům Kupujícího nebo Potvrzení o vyřízení reklamace, zavazuje se Kupující bez zbytečného odkladu informovat Prodávajícího. Pokud Kupující nesplní povinnosti dle tohoto odstavce, nebude Prodávající povinen přihlížet k dalším námitkám Kupujícího.

7.3. Nepřevezme-li Kupující Zboží osobně nebo od přepravní služby ani ve lhůtě 2 měsíců ode dne, co jej Prodávající vyzval k převzetí Zboží, náleží Prodávajícímu úplata za uskladnění ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení. V případě, že Kupující nepřevezme Zboží ani do šesti měsíců poté, kdy byl informován o vyřízení Reklamacie, vyhrazuje si Prodávající právo Zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného. V případě, že se Prodávajícímu nepodaří Zboží prodat ani ve lhůtě dvou měsíců ode dne započetí prodeje dle tohoto odstavce nebo bude-li Zboží zjevně neprodejně, vyhrazuje si Prodávající právo Zboží zlikvidovat na náklady Kupujícího.

**TENTO REKLAMAČNÍ ŘÁD NABÝVÁ PLATNOSTI DNE 1. DUBNA 2024 !!**