

Elite Care, s.r.o.

se sídlem: Bořivojova 878/35, Žižkov, 130 00 Praha 3
zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 264217
identifikační číslo: 054 83 581

pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese
<http://www.erous.cz>

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) obchodní společnosti Elite Care, s.r.o., se sídlem Bořivojova 878/35, Žižkov, 130 00 Praha 3, identifikační číslo: 05483581, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp.zn. C 264217 (dále jen „**prodávající**“ nebo „**prodejce**“) upravuje postup při reklamaci zboží (věci) a uplatnění vad zboží (věci) nakoupeného od prodávajícího jinou fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen „**kupující**“) a zároveň upravuje práva kupujícího z vadného plnění pro případ, že kupující je spotřebitelem.
- 1.2. Tento reklamační řád upravuje rozdílně práva a povinnosti pro kupující, kteří vystupují ve vztazích s prodávajícím jako kupující spotřebitelé (dále jen „**spotřebitel**“) a rozdílně pro osoby fyzické či právnické podnikající jednající při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „**podnikatel**“). Čl. 2 tohoto reklamačního řádu se přitom vztahuje na všechny kupující, čl. 3 pak pouze na kupující v postavení spotřebitele.

2. REKLAMACE

- 2.1. Tato část reklamačního řádu platí pro spotřebitele i podnikatele.
- 2.2. Prodávající je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje smlouva, a musí je zabalit nebo opatřit pro přepravu způsobem stanoveným ve smlouvě. Neurčuje-li smlouva jakost nebo provedení zboží, je prodávající povinen dodat zboží v jakosti a provedení, jež se hodí pro účel stanovený ve smlouvě, nebo není-li tento účel ve smlouvě stanoven, pro účel, k němuž se takové zboží zpravidla užívá. Neurčuje-li smlouva, jak má být zboží zabaleno nebo opatřeno pro přepravu, je prodávající povinen zboží zabalit nebo opatřit pro přepravu způsobem, který je obvyklý pro takové zboží v obchodním styku, nebo nelze-li tento způsob určit, způsobem potřebným k uchování a ochraně zboží.
- 2.3. Při určení jakosti nebo provedení podle smluveného vzorku nebo předlohy musí zboží jakostí nebo provedením odpovídat vzorku nebo předloze. Liší-li se jakost nebo provedené určené ve smlouvě a vzorek nebo předloha, rozhoduje smlouva. Určí-li smlouva a vzorek jakost nebo provedení zboží rozdílně, nikoli však rozporně, musí zboží odpovídat smlouvě i vzorku nebo předloze.
- 2.4. Poruší-li prodávající povinnosti stanovené v čl. 2.2 nebo čl. 2.3. reklamačního řádu, má zboží vady. Za vady zboží se považuje i dodání jiného zboží, než určuje smlouva a vady v dokladech nutných k užívání zboží.

- 2.5. Prodávající odpovídá za vadu, kterou má zboží v okamžiku, kdy přechází nebezpečí škody na zboží na kupujícího, i když se vada stane zjevnou až po této době. Povinnosti prodávajícího vyplývající ze záruky za jakost zboží tím nejsou dotčeny. Prodávající odpovídá rovněž za jakoukoli vadu, jež vznikne po době přechodu nebezpečí škody na kupujícího, jestliže je způsobena porušením jeho povinností.
- 2.6. Kupující je povinen prohlédnout zboží podle možnosti co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množstvích.
- 2.7. Zárukou za jakost zboží přejímá prodávající písemně, že dodané zboží bude po určitou dobu způsobilé pro použití ke smluvenému, jinak k obvyklému účelu nebo že si zachová smluvené, jinak obvyklé vlastnosti. Převzetí závazku ze záruky může vyplynout ze smlouvy nebo z prohlášení prodávajícího, zejména ve formě záručního listu nebo uvedením záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Je-li ve smlouvě nebo v záručním prohlášení prodávajícího uvedena záruční doba odlišná, platí ujednání stran. Záruční doba začíná běžet ode dne dodání zboží. Odpovědnost prodávajícího za vady, na něž se vztahuje záruka za jakost, nevzniká, jestliže tyto vady byly způsobeny po přechodu nebezpečí škody na zboží vnějšími událostmi a nezpůsobil je prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí prodávající plnil svůj závazek. Záruka se nevztahuje na zboží, s nímž je nakládáno v rozporu s podmínkami uvedenými v záručním listě.
- 2.8. Je-li dodáním zboží s vadami porušena smlouva podstatným způsobem, má kupující právo:
- a) na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží,
 - b) na odstranění vady opravou věci,
 - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny,
 - d) odstoupit od smlouvy.

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. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě, či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

Neoznámí-li kupující volbu svého nároku ve lhůtě výše uvedené má nároky z vad zboží jako při nepodstatném porušení smlouvy (čl. 2.9. reklamačního řádu).

- 2.9. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

Neodstraní-li prodávající vadu zboží včas nebo odmítne vadu odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

- 2.10. Do odstranění vady nemusí kupující platit část kupní ceny odhadem nebo přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.
- 2.11. Při dodání nového zboží vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady zboží původně dodané.
- 2.12. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,
 - a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží,
 - b) použil-li kupující zboží ještě před objevením vady,
 - c) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním nebo opomenutím, nebo
 - d) prodal-li kupující zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li jej, anebo pozměnil-li zboží při obvyklém použití; stalo-li se tak jen z části, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dál prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití zboží prospěch.
- 2.13. Neoznámí-li kupující vadu zboží včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.
- 2.14. Neoznámí-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

K účinkům dle předchozího odstavce soud přihledne jen k námitce prodávajícího, že vada nebyla včas oznámena., Prodávající však nemá právo na námitku, je-li vada důsledkem skutečnosti, o které prodávající v době odevzdání věci věděl nebo musel vědět.

3. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO REKLAMACI SPOTŘEBITELEM

- 3.1. Tato část reklamačního řádu platí pouze, pokud je kupující v postavení spotřebitele.
- 3.2. Kupující má právo od kupní smlouvy písemně odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce za podmínek a ve lhůtách uvedených v obchodních podmínkách a v poučení o právu odstoupit od smlouvy, které je součástí obchodních podmínek.
- 3.3. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy občanského zákoníku.

- 3.4. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal,
- a) má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, 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) se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží 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 šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

- 3.5. Připouští-li to povaha koupě, má kupující právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby byly předvedeny její funkce.
- 3.6. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí. Ustanovení předchozí věty se nepoužije, vyplývá-li to z povahy zboží. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojeném k obalu nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení obecně závazných právních předpisů a těchto reklamačních podmínek o záruce za jakost.
- 3.7. Požádá-li o to kupující, 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 v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. V potvrzení uvedené i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti. Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Potvrzení může být nahrazeno dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.
- 3.8. Ustanovení čl. 3.6. tohoto reklamačního řádu se nepoužije
- a) U zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - b) na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
 - c) u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo
 - d) vyplývá-li to z povahy zboží.

- 3.9. Nejde-li o věci, které se rychle kazí nebo o věci použité, odpovídá prodávající za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době (záruka).
- 3.10. Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v čl. 3.4 tohoto reklamačního řádu, může kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, 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 nového zboží, 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 nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

- 3.11. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
- 3.12. Má-li zboží vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o zboží prodávané za nižší cenu nebo o zboží použité, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.
- 3.13. Práva kupujícího vyplývající z odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, uplatňuje kupující u prodávajícího v jeho sídle. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží. Zboží doručí kupující prodávajícímu na své náklady a své riziko. Tím není dotčeno žádné kogentní ustanovení obecně závazných právních předpisů. Kupující je při reklamaci povinen podrobně popsat vadu, prokázat, že zboží zakoupil u prodávajícího (zejména prodávajícím podepsanou fakturou), předložit záruční list, pokud byl vydán, a uvést, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. 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. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na

delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1. Je-li některé ustanovení reklamačního řádu neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či reklamačního řádu vyžadují písemnou formu.
- 4.2. Pokud bude některé ustanovení tohoto reklamačního řádu v rozporu s donucujícím ustanovením obecně závazných předpisů, nepřihlíží se takovému k ustanovení tohoto reklamačního řádu.
- 4.2. Kontaktní údaje prodávajícího pro potřeby reklamace nebo uplatnění práva z vad - sídlo: Elite Care s.r.o., Bořivojova 878/35, 130 00 Žižkov, Praha 3; adresa elektronické pošty: info@elitecare.cz; telefon +420 608 558 002.

V Praze, dne 30. 4. 2018

Elite Care, s.r.o.