

# Reklamační řád – Relax na max s.r.o.

---

Poskytovatel tímto v souladu s právními předpisy vydává tento reklamační řád, který je součástí Všeobecných podmínek (dále jen VP):

## Článek 1

### Definice

1.1 Pro účely VOP mají následující výrazy a fráze začínající velkým písmenem níže uvedený význam, pokud není v kontextu použito jinak:

1.1.1 Cena – kupní cena za Zboží a/nebo cena licence ke Zboží stanovená Poskytovatelem pro každé jedno přesné specifikované Zboží v IS ( informační systém – e-shop);

1.1.2 IS – movitá nehmotná věc – (původní) počítačový program, tedy informační systém (e-shop) provozovaný poskytovatelem dostupný z Internetové adresy;

1.1.3 Poskytovatel – Relax na max s.r.o. Tržek 70, 570 01 Litomyšl, IČ: 05267391, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, spisová značka C 37490, pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese [www.relaxnamax.cz](http://www.relaxnamax.cz).

1.1.4 Reklamace – právo Uživatele z odpovědnosti za vady;

1.1.5 Smlouva – Kupní smlouva uzavřená mezi poskytovatelem, jako prodávajícím, a uživatelem, jako kupujícím, prostřednictvím IS – e-shopu;

1.1.6 Spotřebitel – fyzická osoba - Uživatel, která uzavře smlouvu s poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání;

1.1.7 Uživatel – jakákoli fyzická nebo právnická osoba s výjimkou poskytovatele, která užívá IS;

1.1.8 VP – Všeobecné podmínky Poskytovatele pro distanční prodej;

1.1.9 Záruční list - písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném právními předpisy;

1.1.10 Zboží – je věc nabízená Poskytovatelem k prodeji Uživateli prostřednictvím IS

## Článek 2

### Vady Zboží

2.1 Poskytovatel odpovídá Uživateli, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména Poskytovatel odpovídá Uživateli, že v době, kdy Uživatel Zboží převzal:

2.1.1 má Zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Poskytovatel nebo výrobce popsal nebo které Uživatel očekával s ohledem na povahu Zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

2.1.2 se Zboží hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,

2.1.3 Zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podlesmluveného vzorku nebo předlohy,

2.1.4 je Zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti

2.1.5 Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2.2 Nemá-li Zboží výše uvedené vlastnosti, může Uživatel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Uživatel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od Smlouvy.

2.3 Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Uživatel právo na bezplatné odstranění vady.

2.4 Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Uživatel 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 Uživatel i právo od Smlouvy odstoupit.

2.5 Neodstoupí-li Uživatel od Smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Uživatel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Poskytovatel nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Poskytovatel nesjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Uživateli působilo značné obtíže.

2.6 Právo z vadného plnění Uživateli nenáleží, pokud Poskytovatel před převzetím věci věděl, že věc má vadu, a nebo pokud Poskytovatel vadu sám způsobil.

### **Článek 3**

#### **Uplatnění Reklamacce**

3.1 Uživatel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí u fyzické osoby a 12 měsíců u právnické osoby (koupě na IČ, DIČ). Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

3.2. Na vybavení, komponenty a zapojení – poskytuje Relax na max s.r.o. záruku v případě výrobní vady nebo vady materiálu, a to po dobu 24 měsíců od původního data zprovoznění výrobku pro fyzické osoby, po právnické osoby 12 měsíců.

3.3 Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Uživatelem.

3.4 Záruční doba pro Uživatele je stanovena u každého Zboží. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží vzáruční opravě. V případě výměny Zboží nezačíná běžet nová záruční doba.

### **Článek 4**

#### **Další práva a povinnosti**

4.1 Odpovědnost Poskytovatele za vady se nevztahuje na opotřebení Zboží způsobené jejím obvyklým užíváním, u Zboží prodáváného za nižší Cenu na vadu, pro kterou byla nižší Cena ujednána, u použité věci na vadu odpovídající mířepoužívání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Uživatelem, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

4.2 Na žádost Uživatele je Poskytovatel povinen poskytnout Uživateli Záruční list. Umožňuje-li to povaha Zboží, postačuje na místo Záručního listu vydat Uživateli doklad o zakoupení Zboží obsahující údaje, které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu Poskytovatele, IČ, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, Poskytovatel určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v Záručním listě.

4.3 Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy ve všech případech stanovených právními předpisy. Odstoupení je vůči Poskytovateli účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení Uživatele o odstoupení od Smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. V případě odstoupení od Smlouvy se Smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě zrušení Smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, vrací Uživatel plnění, které mu poskytl Poskytovatel, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

### **Článek 5**

#### **Vyřízení Reklamacce**

5.1 V případě, že Uživatel využije svého práva vyžadovat odstranění vad Zboží opravou a v Záručním listu, je pro účely záručních oprav Zboží určený podnikatel odlišný od Poskytovatele, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě Poskytovatele nebo v místě pro Uživatele bližším, uplatní Uživatel právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v Záručním listu.

5.2 Reklamacce včetně odstranění vady bude Poskytovatelem vyřízena v přiměřené lhůtě. V případě Spotřebitele musí být Reklamacce včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamacce, pokud se Poskytovatel se Spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Spotřebiteli přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy.

5.3 Běh lhůty pro vyřízení Reklamací je pozastaven v případě, že Poskytovatel neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení Reklamací. Poskytovatel je povinen si vyžádat doplnění podkladů od Uživatelé v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů Uživatelé.

5.4 Za situace, kdy je potřeba Zboží zaslat Poskytovatelé nebo jiném k tomu určenému subjektu, je Uživatelé povinen Zboží odpovídajícím způsobem zabalit a označit zásilku příslušnými symboly pro křehké Zboží.

5.5 Poskytovatelé nebo k tomu určený subjekt po řádném vyřízení Reklamací vyzve Uživatelé k převzetí opraveného Zboží.

5.6 Pokud si Uživatelé do 30 kalendářních dní ode dne vyřízení Reklamací nepřevezme Zboží, má Poskytovatelé právo mu účtovat skladné ve výši 20,- Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Zboží v případě Zboží s objemem do 0,1 m<sup>3</sup>; u většího Zboží se tato částka zvedá o 20 Kč za každých započatých 0,1 m<sup>3</sup> objemu Zboží. Po uplynutí 6 měsíců je Poskytovatelé oprávněn Zboží prodat a utržené prostředky nejdříve použít k úhradě svých pohledávek za Uživatelé, zbylou část poukáže Uživatelé na jím zvolený bankovní účet.

5.7 Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení Zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání Zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke Zboží.

5.8 V případě odstoupení od Smlouvy či poskytnutí slevy z Ceny je příslušná platba vrácena Uživatelé převodem na bankovní účet.

## **Článek 6**

### **Závěrečná ustanovení**

6.1 Tento reklamační řád se vztahuje k VP.

6.2 Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 15. 3. 2020