

Reklamační řád platný od 01.01.2018

1. Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) a zákona č. 634/1992 Sb. (Zákon o ochraně spotřebitele), ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na zboží zakoupené v kamenné **prodejně AD Sport Zlín**, Broučkova 7150, 760 01 Zlín provozovatele společnosti **MAV Trading s.r.o.**, Dolečky I 535, 763 14, Zlín-Štípa, IČ: 292 63 671, DIČ: CZ29263671 (Prodávající), u něhož jsou uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady.
2. Kupující je oprávněn uplatnit práva z vady, která se vyskytnou u spotřebního zboží v zákonem stanovené době, tj. 24 měsíců od převzetí zboží.
3. Pracovník Prodávajícího není způsobilý k vyřízení reklamace na místě. Je však povinen spolu s Kupujícím vyplnit formulář o přijetí reklamace a postoupit zboží reklamačnímu řízení.
4. Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o přijetí uplatněného nároku z vadného plnění, které bude obsahovat mimo jiné identifikaci Prodávajícího a Kupujícího, co je jeho obsahem dle Kupujícího, jaký způsob vyřízení uplatněného nároku Kupující požaduje, datum a místo přijetí, podpis pracovníka Prodávajícího a podpis Kupujícího, kterým stvrzuje správnost uvedených údajů.
5. Kupující je při uplatnění práva z vady povinen doložit:
 - doklad o koupi zboží (paragon, faktura, prodejka),
 - Prodávajícímu zboží, u něhož uplatňuje práva z vadného plnění, na vlastní náklady,
 - podrobný popis vady.
6. Prodávající rozhodne o nároku z vadného plnění do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Nárok z vadného plnění včetně odstranění vady bude Prodávajícím vyřízen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění práva z vadného plnění, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Jestliže nebude lhůta dodržena, má spotřebitel právo na výměnu vadného zboží nebo na odstoupení od Kupní smlouvy.
7. Za okamžik uplatnění práva z vadného plnění se považuje okamžik, kdy Prodávající obdržel od Kupujícího zboží.
8. Nárok na uplatnění práva z vady zboží zaniká v případě:
 - opotřebení věci jejím obvyklým užíváním,
 - neodbornou manipulací a používáním v rozporu s návodem či uživatelskou příručkou,
 - poškození živly (např. voda, oheň či blesk apod.),
 - poškození nadměrným zatěžováním,
9. Pro případ zamítnutí uplatněného práva z vadného plnění Prodávající Kupujícímu vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.
10. O tom, že byl nárok Kupujícího z uplatněného práva z vadného plnění vyřízen a jakým způsobem je Prodávající povinen Kupujícího informovat, a to na elektronickou adresu, kterou uvedl při uplatnění práva z vadného plnění nebo prostřednictvím jiného kontaktního údaje uvedeného v Kupní smlouvě, dle kterého bude možno Kupujícího upozornit na vyřízení uplatněného práva z vadného plnění.
11. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil. V případě zjištění neodstranitelné vady zboží bude dle požadavku Kupujícího toto zboží vyměněno za stejný kus, nebo mu bude vrácena již zaplacená kupní cena zpět.
12. V případě oprávněně uplatněného práva z vad zboží bude nárok Kupujícího vyřízen Prodávajícím v souladu s ustanoveními příslušných obecně závazných předpisů.

Tento Reklamační řád je platný od 01.01.2018 až do zveřejnění nově upraveného znění.

Podmínky reklamace a typy vad:

Základní podmínky reklamace

- Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má Kupující právo tuto vadu reklamovat.
- Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodné konstrukční řešení.
- Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, přirozených změn materiálů (z nichž je zboží vyrobeno), jakéhokoliv poškození Kupujícím či 3.osobou nebo jiného nesprávného zásahu.
- Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamované zboží kompletní. Kupující by měl předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné.

Odstranitelné vady

- Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita zboží.
- Kupující je povinen vadu reklamovat ihned po jejím projevení.
- V případě výskytu odstranitelné vady má zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Tyto závady budou odstraněny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace.

Neodstranitelné vady

- Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.
- Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady, má Kupující právo požadovat výměnu zboží za nové nebo odstoupit od Kupní smlouvy.
- V případě, že zákazník nepožaduje výměnu zboží ani odstoupení od Kupní smlouvy, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

Nejběžnější důvody zamítnutí reklamace:

1. **Záruční dobu nelze zaměňovat s životností výrobku.** Životnost je doba, po kterou, při dodržování účelu užití a správné údržbě, může vzhledem ke svým vlastnostem a intenzitě používání výrobek vydržet. V záruční době lze reklamovat pouze vady materiálu nebo zpracování.
2. Nutnou podmínkou k zachování dobrého stavu zboží je jeho pravidelná a správná údržba. **Nesprávná nebo nedostatečná údržba** zboží podstatně zkracuje jeho životnost, která tak může být podstatně kratší než záruční doba. Obuv není určena k **praní v pračce!** Vyprání obuvi v pračce je považováno za nesprávný způsob údržby a důvodem pro zamítnutí reklamačního nároku.
3. Pokud se na výrobku projeví vada, je Kupující povinen **neprodleně podstoupit výrobek reklamačnímu řízení.** Změní-li používáním závadné věci, ať už záměrně či z nedbalosti, stav vady z opravitelné na vadu neopravitelnou a tím znemožní Prodávajícímu vadu odstranit, jedná se dle NOZ o reklamační nárok neoprávněný.
4. V případě, že je vada způsobená nadměrným tlakem na materiál, a to z důvodu **zvolení špatné velikosti**, je reklamační nárok neoprávněný. Kupující je povinen si zboží důkladně vyzkoušet, a v případě, že zvolil špatnou velikost, jej do 14 dní od zakoupení vyměnit.
5. **Zboží je nutné užívat pouze k účelům, ke kterým je určeno.** Použitím výrobku účelem, ke kterému není určen, může dojít k jeho poškození nesprávným užíváním (použití kopaček na jiném povrchu, než pro který jsou určeny, aj.).
6. V případě, že je **zboží mechanicky poškozeno**, a to například protržením svršku ostrým předmětem, přišlápnutím podešve či špatným užíváním (nošení nezavázané obuvi, díky čemuž dochází k vydrhnutí patní části, aj.), nejedná se o vadu materiálu.