

Reklamační řád

společnosti MIROS, spol. s r.o. pro smlouvy uzavírané nedistančním způsobem

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 reklamaci zboží zakoupeného nedistančním způsobem v provozovně prodávajícího a při reklamaci objednaných úprav zboží (šití), přičemž reklamaci se rozumí uplatňování práv kupujícího či objednatele díla (dále jen „kupující“) z vadného plnění nebo práv ze záruky.

Reklamační řád byl vypracován v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, (zejména ustanoveními § 2099 a násl., § 2158 s násl. a § 2615 a násl.) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a v souladu se standardy SOTEX GINETEX CZ, z. s.

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

II.

Vady zboží

1. Prodávající odpovídá za vady zboží díla, které má zboží nebo dílo při přechodu nebezpečí škody na kupujícího (práva kupujícího z vadného plnění), byť se projeví až později, a za vady zboží či díla, 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 díla, tj. dobou, po kterou při správném používání (včetně údržby) může věc vzhledem ke svým vlastnostem a danému účelu sloužit.

2. Zboží nebo dílo je vadné, zejména pokud se neshoduje s předmětem smlouvy, včetně dodání jiného než sjednaného množství nebo dodání jiného druhu zboží, nebo pokud věc 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. Reklamační není důvodná ani v

případě, kdy zboží nebo dílo není vadné, ale pouze z jiného důvodu kupujícímu věc nevyhovuje.

5. Vadou není odchylka +/- 1 cm v případě úpravy zboží šitím na základě smlouvy o dílo či v rámci tzv. realizace zakázky.

6. 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 věci, ledaže ho prodávající výslovně ujistil, že zboží nebo dílo 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 věci a dostatečné péči zjistit. Skryté vady je možné reklamovat nejpozději do dvou let od odevzdání věci. U vad, na které se vztahuje záruka, musí být reklamace uplatněna nejpozději do konce záruční doby.

2. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, neběží 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) či jakékoli jiné provozovně prodávajícího.

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

5. Kupující je povinen předložit doklad o ceně zboží nebo díla a době uzavření kupní smlouvy či smlouvy o dílo.

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 reklamáce vyřízena včas, nebo odmítne-li ji prodávající vyřídit způsobem, který požaduje kupující, může kupující od smlouvy odstoupit.

2. Kupující při uplatnění reklamáce (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 povinnosti prodávajícího 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 nebo díle 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 nebo dílo bylo vadné již při převzetí.

3. V případě vady zboží nebo díla 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 věci, 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 věci nebo věc 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).

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. Proávající 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 prodávající pouze za právní vady a faktické vady nad rámec předchozího používání a opotřebení věci. Proávající 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. Proávající rozhodne na základě prohlídky věci o oprávněnosti reklamace zpravidla ihned a ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace 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 v provozovnách prodávajícího a na internetových stránkách prodávajícího (www.miros.cz).

2. Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.8.2020

Miroslav Joza

jednatel MIROS, spol. s r.o.