

# Reklamační řád elektronického obchodu společnosti Rosalie, s.r.o.

---

## 1 Všeobecná ustanovení

- 1.1 Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek elektronického obchodu Rosalie s.r.o., se sídlem Toužimská 1, 323 00 Plzeň, IČ 03678326, DIČ CZ 03678326, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 30631, a stanovuje postup pro uplatnění reklamace zboží pořízeného u prodávající společnosti Rosalie, s.r.o. – dále jen jako Prodávající.
- 1.2 Spotřebitel – objednavatel zboží, dále jen jako Spotřebitel.
- 1.3 Spotřebitel je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ustanovenými společností Rosalie, s.r.o. pro elektronický obchod <http://www.rosalie.cz> před odesláním objednávky na zboží.
- 1.4 Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží dává Spotřebitel svůj souhlas s Reklamačním řádem.
- 1.5 Předáním zboží se rozumí:
  - a) osobní odebrání zboží Spotřebitelem v místě provozovny Prodávajícího,
  - b) má-li Prodávající předmět koupě odeslat na místo splnění nebo určení, platí, že věc byla předána v době, kdy byla předána k přepravě prvnímu dopravci.
- 1.6 Na žádost Spotřebitele je Prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list musí obsahovat název firmy Prodávajícího, jeho identifikační číslo, sídlo. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat Spotřebiteli doklad o zakoupení věci obsahující výše uvedené údaje.

## 2 Odpovědnost za vady prodané věci, záruční doba

- 2.1 Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
- 2.2 Jde-li o věci použité, neodpovídá Prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí Spotřebitelem.
- 2.3 Má-li věc prodávaná za nižší cenu nebo věc použitá vadu, za kterou Prodávající odpovídá, má Spotřebitel místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.
- 2.4 Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.
- 2.5 Dojde-li k výměně věci, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci.

- 2.6 Záruční doba začíná běžet od převzetí věci Spotřebitelem.
- 2.7 V rámci zákonné záruční lhůty se reklamace Spotřebitele řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, oba zákony v platném znění s přihlédnutím k upřesnění uvedeném v tomto reklamačním řádu.
- 2.8 Při prodeji spotřebního zboží je záruční doba 24 měsíců.

### 3 Záruční podmínky

- 3.1 Spotřebitel je povinen bezprostředně při dodání překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, neporušenost pásky, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Spotřebitel má právo odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou s tím, že zásilka je například poškozená či neúplná. Pokud takto poškozenou zásilku Spotřebitel od dopravce převezme, je nezbytně nutné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.
- 3.2 Poškozenou nebo neúplnou zásilku je nutné neprodleně oznámit prostřednictvím e-mailu Prodávajícímu na adresu [info@rosalie.cz](mailto:info@rosalie.cz), sepsat s dopravcem škodní protokol a ten bez zbytečného odkladu odeslat Prodávajícímu poštou nebo e-mailem. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Spotřebitele práva poškozenou věc reklamovat, dává však Prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
- 3.3 Spotřebitel je povinen nahlásit Prodávajícímu rozpory s kupní smlouvou nejpozději do dvou pracovních dní od převzetí zásilky (rozpor sériového čísla atd.). Pokud tak nebude učiněno, bude dodávka zboží považována za správnou.
- 3.4 Místem pro uplatnění reklamace Spotřebitele je adresa provozovny, která je vždy uvedena na webových stránkách <http://eshop.rosalie.cz>. Je-li však v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě Prodávajícího nebo v místě pro Spotřebitele nebo Podnikatele bližším, uplatní Spotřebitel nebo Podnikatel právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy.
- 3.5 Spotřebitel je povinen vadné zboží určené k reklamaci zaslat na adresu Prodávajícího nebo podnikatele určeného k opravě prostřednictvím přepravní služby. Vadné zboží lze reklamovat v místě provozovny společnosti Rosalie, s.r.o., jejíž aktuální adresa je vždy uvedena na internetových stránkách <http://www.rosalie.cz>.
- 3.6 V případě zaslání vadného zboží přepravní službou Prodávajícímu, musí být reklamované zboží důkladně zabaleno, aby během přepravy nedošlo k jeho dalšímu poškození. Balík musí být viditelně označen nápisem „REKLAMACE“ a obsahovat:
- reklamované zboží vč. kompletního příslušenství,
  - kopii dokladu o zakoupení věci,
  - záruční list, byl-li vystaven,
  - doklad o reklamaci, bylo-li zboží v minulosti reklamováno,
  - podrobný popis závady,
  - dostatečné kontaktní údaje – zpáteční adresa, telefonické spojení, e-mail.

Bez výše uvedených záznamů je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

- 3.7 Doklad o zakoupení věci nebo záruční list přiložený k reklamovanému zboží musí obsahovat sériové číslo zboží shodné se sériovým číslem na výrobku (platí u výrobků, které jsou opatřeny sériovým číslem).

- 3.8 Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že Prodávající neobdržel od Spotřebitele veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od Spotřebitele v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů Spotřebitelem.
- 3.9 V případě rozporu sériového čísla na dokladu o zakoupení nebo na záručním listě se sériovým číslem uvedeným na zboží nebude reklamace uznána. Na výše uvedené případy se nevztahuje záruční lhůta stanovená zákonem.
- 3.10 Spotřebitel má právo doklady k reklamaci uvedené v bodu 3.6 dodat Prodávajícímu individuálně zvoleným způsobem. Způsob reklamace musí být dojednán s Prodávajícím.
- 3.11 Záruka se nevztahuje na následující poškození a manipulaci se zbožím (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v návodu k použití):
- a) mechanické poškození,
  - b) poškození vystavováním zboží extrémním teplotním podmínkám,
  - c) poškození způsobené neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží,
  - d) poškození nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami v dokumentaci nebo všeobecně známými zásadami o používání daného typu zboží,
  - e) poškození způsobené nekvalifikovaným zásahem nebo změnou parametrů zboží,
  - f) zboží, které bylo Spotřebitelem jakkoli upraveno, změněno,
  - g) poškození přírodními živly a vlivy viz Major (vyšší moci),
  - h) zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána,
  - i) na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
  - j) u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo při převzetí Spotřebitelem,
  - k) vyplývá-li to z povahy věci.
- 3.12 Prodávající nenese odpovědnost za škody vzniklé na materiálu nebo zboží ve vlastnictví Spotřebitele, které byly způsobeny neodborným nebo nešetrným zacházením s dodaným zbožím Prodávajícího.
- 3.13 Zjistí-li reklamační pracovník, že příčinou problémů není reklamované zboží, ale poškození či závada dle odstavce 3.11, bude reklamace zboží zamítnuta.
- 3.14 Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

## 4 Způsob vyřízení reklamace

### 4.1 Shoda s kupní smlouvou:

- 4.1.1 V případě, že věc při převzetí Spotřebitelem není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má Spotřebitel právo na to, aby Prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku Spotřebitele buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může Spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud Spotřebitel před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.
- 4.1.2 Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, Prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který Prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.
- 4.1.3 Spotřebitel má v závislosti na povaze vady při uplatnění zákonné záruční lhůty následující práva:
- Jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy.
  - Jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy, tatáž práva Spotřebiteli náleží, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však Spotřebitel nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje zejména, jestliže stejná vada bránící řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, se vyskytne znovu. Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň tři vady bránící jejímu řádnému užití.
  - Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li Spotřebitel výměnu věci, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy.
- 4.1.4 Volbu způsobu vyřízení reklamace provádí Spotřebitel. Prodávající má právo Spotřebitele na nevhodnost volby upozornit a navrhnout vhodný způsob (zejména v případě, kdy Spotřebitel vyžaduje způsob týkající se odstranitelné vady, ale Prodávající zjistí, že se jedná o vadu neodstranitelnou). Pokud Spotřebitel nezvolí způsob vyřízení reklamace do 3 pracovních dnů, zvolí jej Prodávající.
- 4.1.5 U věcí prodávaných za nižší cenu – poskytnutí slevy – se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena zjednána.
- 4.1.6 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 bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Prodávající si vyhrazuje právo prodloužit lhůtu reklamace, pokud takový případ bude bezpodmínečně nutný z důvodu náročnosti opravy nebo nedostupnosti dílu či zařízení. Prodloužení reklamace může být provedeno na základě souhlasu Spotřebitele. Po uplynutí této doby má Spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

- 4.1.7 Prodávající vydá Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy Spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
- 4.1.8 Spotřebitel má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady a byly vynaloženy skutečně a účelně. Právo na náhradu nutných nákladů musí být uplatněno do 7 dnů od vyřízení reklamace a doloženo kopií dokladů o odeslání zboží k reklamaci přepravní službou.
- 4.1.9 V případě zamítnutí reklamace nemá Spotřebitel nárok na úhradu nákladů spojených s reklamací. Spotřebitel nese náklady spojené s odevzdáním předmětu reklamace.

## 5 Spotřební materiál

- 5.1 U spotřebního materiálu je nutné přihlížet k běžné životnosti spotřební věci. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. Nelze tudíž zaměňovat záruku s životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud zákazník zboží používá (nikoli vlastní) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vzniknuvší vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu. Prodávající vždy v odůvodnění případného zamítnutí reklamace uvede, zda se jednalo o vadu způsobenou obvyklým opotřebením.

## 6 Závěrečná ustanovení

- 6.1 Tento Reklamační řád je platný od 1. 4. 2015 a je k dispozici v elektronické podobě na internetových stránkách elektronického obchodu společnosti Rosalie, s.r.o. <http://eshop.rosalie.cz> a v provozovně společnosti.
- 6.2 Tento Reklamační řád ruší všechny předchozí znění Reklamačních řádů elektronického obchodu <http://eshop.rosalie.cz> společnosti Rosalie, s.r.o.
- 6.3 Prodávající si vyhrazuje právo na změnu tohoto Reklamačního řádu bez předchozího upozornění.
- 6.4 V případě, že na jedné nebo na druhé smluvní straně nastanou změny (např. změna sídla, změna jednajících osob) je povinná smluvní strana, u níž došlo k těmto změnám, uvedené změny druhé smluvní straně písemně oznámit.
- 6.5 Salvátorská klauzule: Pokud by některé ustanovení Všeobecných obchodních podmínek nebo smlouvy bylo neplatné nebo neúčinné, není tím dotčena platnost nebo účinnost ostatních ustanovení Všeobecných obchodních podmínek nebo smlouvy. V takovém případě se smluvní strany dohodnou na nahrazení ustanovení zněním novým tak, aby se nové ustanovení co nejvíce přiblížilo předmětu a účelu ustanovení původního.
- 6.6 Smluvní strany se zavazují veškeré případné spory plynoucí z Reklamačního řádu řešit smírně. Spory, které se nepodaří vyřešit smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.7 Tento Reklamační řád se řídí zákony č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, č. 90/2012, o obchodních korporacích, všechny v platném znění.