

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## PAR EXCELLENCE, provozovatel HANAH MARIAH s.r.o

### Článek 1

#### Úvodní ustanovení

Práva kupujícího z odpovědnosti za rozpor s kupní smlouvou a z odpovědnosti za vady zboží (dále jen reklamace) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem v platném znění, který je neoddělitelnou součástí kupní smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím.

Prodávající je povinen seznámit kupujícího s obsahem reklamačního řádu vhodným způsobem (vyvěšení v prodejně, na internetových stránkách společnosti).

V případě, že kupující zjistí, že textilní zboží není při převzetí ve shodě s kupní smlouvou nebo vyskytne-li se u textilního zboží vada, může kupující uplatnit u prodávajícího reklamaci.

Za rozpor s kupní smlouvou nebo za vadu textilního zboží nelze považovat a reklamaci nelze uplatnit v případě že:

- změna vlastností textilního zboží vznikla v důsledku opotřebení či nesprávného užívání, skladování, nesprávného zásahu či mechanického poškození.
- Změna vlastností textilního zboží vznikla v důsledku neprováděné nutné údržby nebo v důsledku jejího nesprávného provádění.
- Reklamace se týká vady, pro kterou byla sjednána nižší cena.
- Textilní zboží je opotřebováno v rámci své užitné hodnoty.

### Článek 2

#### Uplatnění reklamace

Kupující může reklamaci uplatnit v provozovně prodávajícího, která je zároveň i místem podnikání.

Kupující by měl uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady, u metrového textilu ještě před jeho rozstříháním.

Nedovoluje-li povaha vady materiálu její zjištění ještě před zpracováním metrového textilu, je kupující povinen přerušit jeho další zpracování ihned po zjištění vady.

V případě, že kupující bude i po zjištění vady nadále pokračovat v jeho zpracování a způsobí tak rozsáhlejší poškození nebude reklamace uznána.

Reklamace nebude rovněž uznána, pokud bude kupující ostatní zboží po zjištění vady nadále používat a způsobí tak rozsáhlejší poškození.

Prodávající je povinen zabezpečit přítomnost pracovníka pověřeného vyřizovat reklamace v prodejně po celou provozní dobu.

Kupující je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný tzn. doložit místo a čas uskutečněné koupě a cenu zakoupeného textilního zboží. Výše uvedené náležitosti doloží kupující prodejním dokladem, popř. jiným věrohodným způsobem.

Kupující odpovídá za to, že reklamované textilní zboží je předáno k vyřízení reklamace ve stavu odpovídajícím obecným zásadám hygieny. V opačném případě je prodávající oprávněn odmítnout vyřízení reklamace. Je však třeba dbát na to, aby se údržbou (např. praním) znečištěného textilního zboží nezměnil charakter reklamované vady.

### Článek 3

#### Záruční doba

Lhůta pro uplatnění reklamace (záruční doba) je 24 měsíců a počíná běžet v okamžiku převzetí zboží kupujícím. Právo na reklamaci zanikne, nebylo-li uplatněno v záruční době.

Doba od okamžiku uplatnění reklamace, do doby, kdy je kupující povinen zboží po skončení opravy převzít se do záruční doby nepočítá.

Dojde-li k výměně textilního zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí zboží.

Záruční dobu nelze zaměňovat s životností textilního zboží, tj. dobou po kterou může být při správném užívání a údržbě, vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a intenzitě užívání vydržet.

### Článek 4

#### Vyřízení reklamace

Prodávající je povinen o oprávněnosti reklamace rozhodnout ihned ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení, ve kterém uvede čas a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytknuté vady a způsob a lhůtu vyřízení reklamace.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se kupující s prodávajícím nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva jako kdyby se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Prodávající je oprávněn rozhodnout o reklamaci sám a není povinen vyhovět žádosti kupujícího o posouzení oprávněnosti reklamace třetí osobou.

Kupující nemůže bez souhlasu prodávajícího předat zboží k opravě třetí osobě. V takovém případě ztrácí kupující nárok na bezplatné provedení opravy.

Kupující je povinen převzít zboží k datu uvedenému na potvrzení o vyřízení reklamace. Nevyzvedne-li si kupující zboží do šesti měsíců od vyznačeného data, a byl-li v této době alespoň jednou vyzván k převzetí zboží, má prodávající právo zboží zlikvidovat.

#### **Článek 5**

##### **Rozpor s kupní smlouvou**

V případě že textilní zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu uvedl zboží do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou zboží, nebo jeho opravou.

Není-li takový způsob možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze textilního zboží nebo pokud se neprokáže opak.

#### **Článek 6**

##### **Odstranitelné vady**

Vady, jejichž odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita textilního zboží a oprava může být řádně provedena ve stanovené lhůtě jsou vady odstranitelné. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu.

Prodávající je v takovém případě povinen vadu bezplatně a bez zbytečného odkladu odstranit a zboží opravit.

Kupující může požadovat výměnu zboží pouze v případě, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné.

Není-li výše uvedený způsob možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny zboží, nebo od smlouvy odstoupit.

V případě, že se u textilního zboží projeví stejná odstranitelná vada i po předchozích nejméně dvou opravách nebo vyskytnou-li se u textilního zboží současně alespoň tři odstranitelné vady, má kupující stejná práva jako kdyby se jednalo o vadu neodstranitelnou.

#### **Článek 7**

##### **Neodstranitelné vady**

Vady, které nelze odstranit, a které brání řádnému užívání textilního zboží, jsou vady neodstranitelné.

Kupující je v takovém případě oprávněn požadovat výměnu zboží nebo od smlouvy odstoupit (kupující vrátí vadné zboží a obdrží zpět kupní cenu).

V případě jiné neodstranitelné vady věci, která však nebrání v jejím užívání, vzniká kupujícímu právo na přiměřenou slevu z ceny textilního zboží.

#### **Článek 8**

##### **Zboží prodávané za nižší ceny**

Zboží, které má vady, jež nebrání, aby mohl být výrobek užíván k určenému účelu, musí být prodávány jen za nižší ceny. Prodávající je povinen upozornit kupujícího, že výrobek má vadu, a upřesnit o jakou vadu jde. Za vady zboží, pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá.

Vyskytne-li se u zboží prodávaném za nižší cenu skrytá vada, která brání z funkčního hlediska užívání k danému účelu, má kupující právo výrobek reklamovat v souladu s články 2, 3, 4, 5, 6 a 7 tohoto reklamačního řádu.

Pokud se vyskytne na zboží prodávaném za nižší cenu jiná neodstranitelná vada, jež však nebrání v použití k danému účelu, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny výrobku, U metrového textilu má kupující nárok za každou vadu na přidání 10cm látky zdarma, nebo snížení ceny u požadované metráže o částku rovnající se ceně 10cm zboží.

#### **Článek 9**

##### **Řešení sporů**

V případě, že prodávající reklamaci odmítne jakožto neoprávněnou, nebo dojde-li v průběhu reklamačního řízení k jinému sporu, je kupující oprávněn obrátit se na soudního znalce z oboru textil a vyžádat si u něj posudek o oprávněnosti reklamace.

V případě, že výše uvedený znalecký posudek prodávající neuzná, případně předloží prodávajícímu posudek s odlišným výrokem, mají obě strany právo obrátit se na příslušný soud.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem: 1.1. 2008