

## Reklamační řád

niže naleznete reklamační řád (dále jen "**Reklamační řád**") společnosti Smart Solution Company s.r.o., IČO: 25002503, DIČ: CZ25002503, se sídlem Podhorská 377/20, 466 01 Jablonec nad Nisou, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou C 10630, jakožto provozovatele e-shopu electro-room.cz, e-mail: [info@smart-solution-company.cz](mailto:info@smart-solution-company.cz), telefonní číslo: **+420 607 441 504** (dále jen "**My**" nebo "**Prodávající**" nebo "**E-shop electro-room.cz**").

### I. NĚKTERÉ DEFINICE

1. Cena je finanční částka, kterou Kupující bude nebo již uhradil za Zboží;
2. **Cena za dopravu** je finanční částka, kterou Kupující bude nebo již uhradil za doručení Zboží, a to včetně ceny za jeho zabalení;
3. **Celková cena** je součet Ceny a Ceny za dopravu;
4. **DPH** je daň z přidané hodnoty dle platných právních předpisů;
5. **Objednávka** je Váš neodvolatelný návrh na uzavření Smlouvy o koupi Zboží s Námí;
6. **Faktura** je daňový doklad vystavený v souladu se zákonem o dani z přidané hodnoty na Celkovou cenu a slouží i jako Záruční list;
7. **Záruční doba** je v případě koupě zboží spotřebitelem ze zákona 24 měsíců (pokud není uvedeno jinak), a tato začíná běžet převzetím zboží kupujícím. Na kupující podnikatele (firmy) se tato záruční doba nevztahuje. Kupující podnikatel však má právo uplatnit práva z vadného plnění v případě skrytých vad do 6 měsíců od převzetí zboží;
8. **Uživatelský účet** je účet zřízený na základě Vámi sdělených údajů, jež umožňuje uchování zadaných údajů a uchovávání historie objednaného Zboží a uzavřených Smluv;
9. **Vy** nebo také **Kupující** je osoba nakupující na Našem E-shopu;
10. **Zboží** je vše, co můžete nakoupit na E-shopu.
11. **Objemové zboží** je velký spotřebič. Hlavními kritérii určujícími Objemové zboží je hmotnost převyšující 31,5 kg nebo nejdelší strana zboží přesahující 120 cm nebo součet všech stran zboží přesahující 300 cm nebo i kombinace vypsanych kritérii.

### II. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Předkládaný Reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a dále se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Podmínky ochrany osobních údajů můžete nalézt [zde](https://www.electro-room.cz/podminky-ochrany-osobnich-udaju/) (<https://www.electro-room.cz/podminky-ochrany-osobnich-udaju/>).
2. Tento Reklamační řád je integrální součástí všeobecných obchodních podmínek (dále jen "Podmínky") prodávajícího, které můžete nalézt [zde](https://www.electro-room.cz/obchodni-podminky/) (<https://www.electro-room.cz/obchodni-podminky/>).
3. Na základě tohoto Reklamačního řádu jsou upravována práva a povinnosti Kupujícího a Prodávajícího, jakožto smluvních stran vzniklých na základě uzavření kupní smlouvy (dále jen "**Smlouva**").

4. Uplatnění práv kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamace") je možné jen na základě Reklamačního řádu, se kterým je kupující povinen se seznámit ještě před nákupem zboží, tedy před uzavřením kupní smlouvy. Uzavřením kupní smlouvy kupující dává svůj souhlas s Reklamačním řádem.

### III. PŘÍPADY, KDY PRODEJCE NEODPOVÍDÁ ZA VADY

1. V případě, že je vada na věci v době převzetí a byla kupujícímu na základě ní udělena sleva z kupní ceny.
2. Dále v případě zakoupení použitého zboží, kdy vada odpovídá míře používání či opotřebení, které zboží mělo v době převzetí kupujícím.
3. Vada vznikla na zakoupené věci opotřebením, které bylo způsobeno obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (př. uplynutí životnosti).
4. Vada je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením.
5. Vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží.
6. Vada vznikla provedením nekvalifikovaného zásahu či změny parametrů.
7. Vada vznikla v důsledku používání zboží v podmínkách, které neodpovídají její teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je prodejcem nebo výrobcem určeno.
8. Tato vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodejce.

### IV. ZÁRUKA ZA JAKOST

1. Prodejce odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Prodávající Kupujícímu odpovídá zejména za to, že Zboží v době převzetí Kupujícím:
  - má vlastnosti, které si strany ujednaly. V případě, že takové ujednání chybí, pak takové, které prodejce kupujícímu popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu Zboží a na základě reklamy prodejce a/nebo výrobce;
  - je vhodné pro účely, které jsme uvedli nebo pro účely, které jsou pro Zboží tohoto typu obvyklé;
  - odpovídá jakosti nebo provedení dohodnutého vzorku, pakliže byla jakost nebo provedení stanovena podle vzorku;
  - je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
  - splňuje požadavky na něj kladené právními předpisy;
  - není zatíženo právy třetích stran.
2. Kupující je povinen při osobním převzetí od prodejce řádně zkontrolovat přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.
3. Při převzetí Zboží od dopravce je povinnost Kupujícího zkontrolovat neporušenost obalu Zboží a v případě jakýchkoli závad tuto skutečnost neprodleně oznámit dopravci a Prodávajícímu. V případě, že došlo k závadě na obalu, která svědčí o neoprávněné manipulaci a vstupu do zásilky, není povinností Kupujícího Zboží od dopravce převzít. V případě Objemového zboží důrazně doporučujeme zkontrolovat nejen neporušenost obalu, ale zároveň Objemové zboží před dopravcem rovnou rozbalit a ujistit se, že Zboží je bez vad. V případě, že by zboží bylo mechanicky poškozeno, je třeba tuto informaci zanést do předávacího protokolu ještě před jeho podepsáním z Vaší strany. Tento postup výrazně

urýchlí proces reklamace Zboží a rovněž jím Kupující předejde výjimce podle § 2167 Občanského zákoníku, kdy mu právo z vadného plnění nenáleží, pokud vadu sám způsobil.

## V. ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Právo Kupujícího z vadného plnění, tedy na reklamaci, musí být uplatněno v souladu s tímto Reklamačním řádem.
2. Kupující má právo k uplatnění reklamace u Prodávajícího, a to v sídle prodejce na adrese Podhorská 377/20, 466 01 Jablonec nad Nisou. **Výjimku tvoří Objemové zboží (mezi které počítáme například chladničky, myčky, pračky, sušičky, nábytek a další), ohledně jehož doručení prodejci k posouzení v rámci reklamačního procesu, je nutné se dopředu domluvit s Prodávajícím, a to buď prostřednictvím e-mailu: [info@electro-room.cz](mailto:info@electro-room.cz) nebo prostřednictvím telefonu na telefonním čísle: +420 607 441 504. Tato domluva je nutná i v případě, že kupující není schopen určit, zda se jedná o Objemové zboží či nikoli.**
3. V případě osobního dodání zboží určeného k reklamaci na adresu Prodávajícího, je ze strany Prodávajícího zabezpečena přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace, a to v čase určeném na základě předchozí domluvy s Kupujícím.
4. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením faktury, popř. jiným věrohodným způsobem.
5. V uplatnění práva z vadného plnění může Kupující zvolit, jak chcete vadu vyřešit, přičemž tuto volbu nemůže následně, mimo případy podstatného porušení Smlouvy, bez souhlasu Prodávajícího změnit. Reklamační je Prodávajícím vyřízena v souladu s uplatněným právem z vadného plnění Kupujícího. Kupující bere na vědomí, že požadovaný způsob vyřízení reklamace je pouze návrhem. Prodávající je oprávněn rozhodnout o způsobu vyřízení reklamace sám, a to na základě platné legislativy a s ohledem na aktuální stav reklamace. V případě, že si Kupující nezvolí řešení vady, má práva uvedená v čl. V.7 i v situacích, kdy vadné plnění bylo podstatným porušením Smlouvy.
6. Je-li vadné plnění podstatným porušením Smlouvy, má Kupující následující práva:
  - a) na odstranění vady opravou Zboží, pokud je to možné;
  - b) na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady, nebo dodáním chybějící části Zboží, pokud není možné Zboží opravit;
  - c) na přiměřenou slevu z Ceny, jestliže má Zboží vady neodstranitelné, jež však nebrání řádnému užívání Zboží.
  - d) na výměnu Zboží za nové či na odstoupení od Smlouvy a následné vrácení peněz, jestliže Zboží má sice vady odstranitelné, ale stejná vada se po jejím odstranění objeví ještě nejméně 2x nebo má Zboží větší počet vad současně, tedy nejméně 3 nebo vada nebyla odstraněna ani do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. To však za podmínek, že Kupující na vyžádání Prodávajícího poskytl součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace. V opačném případě se lhůta (30 dnů) adekvátně prodlužuje o čas, ve kterém Kupující tuto součinnost neposkytl.

V případě, že Kupující zvolí vyřešení dle bodů a) nebo b) a Prodávající vadu takto neodstraní v přiměřené lhůtě, kterou uvedl nebo je Kupujícímu sděleno, že tímto způsobem vadu Prodávající neodstraní vůbec, má Kupující práva dle bodů c) a d), i když je v rámci reklamace původně nepožadoval. Zároveň pokud si Kupující zvolí odstranění vady opravou Zboží a Prodávající zjistí, že je vada neopravitelná, oznámí to Prodávající Kupujícímu a ten si může zvolit jiný způsob odstranění vady. Ke zvolenému způsobu Kupujícího je Prodávajícím přihlédnuto, ale nemusí mu být vyhověno, pokud to platná legislativa či aktuální stav reklamace Prodávajícímu přímo nenařizuje.

7. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením Smlouvy, má Kupující následující práva:
- na odstranění vady opravou Zboží, pokud je to možné;
  - na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady, nebo dodáním chybějící části Zboží;
  - na přiměřenou slevu z Ceny.

Pokud však vadu Prodávající neodstraní včas (s ohledem na výše zmiňované poskytnutí součinnosti ze strany Kupujícího nutného k vyřízení reklamace) nebo Prodávající odmítne vadu odstranit, vzniká Kupujícímu právo od Smlouvy odstoupit. Odstoupit může Kupující také v případě, kdy nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vad (nejméně 2x) po opravě Zboží nebo při větším počtu vad Zboží (nejméně 3).

8. V případě podstatného i nepodstatného porušení nemůže Kupující odstoupit od Smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, pokud nemůže vrátit Zboží ve stavu, v jakém jej obdržel. To ale neplatí v následujících případech:
- došlo-li ke změně stavu Zboží v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady;
  - bylo-li Zboží použito ještě před objevením vady;
  - nebyla-li nemožnost vrácení Zboží v nezměněném stavu způsobena jednáním Kupujícího anebo opomenutím Kupujícího,
  - došlo-li ze strany Kupujícího před objevením vady k prodeji, spotřebování nebo pozměnění Zboží při obvyklém použití; pokud k tomu však došlo jen částečně, je povinností Kupujícího vrátit tu část Zboží, kterou vrátit lze a v takovém případě Kupujícímu nebude vrácena část Cen odpovídající prospěchu Kupujícího z užití části Zboží.
9. Do 3 dnů od obdržení reklamace potvrdí Prodávající na e-mailovou adresu Kupujícímu, že reklamaci obdržel, kdy ji obdržel a předpokládanou dobu trvání vyřízení reklamace. Reklamaci Prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího obdržení. Lhůta může být po vzájemné dohodě Kupujícího a Prodávajícího prodloužena. Pokud lhůta marně uplyne, může Kupující odstoupit od Smlouvy (neplatí v případě, kdy Kupující neposkytl na vyžádání Prodávajícího součinnost nutnou pro vyřízení reklamace).
10. O vyřízení reklamace bude Prodávající Kupujícího informovat e-mailem. Pokud je reklamace oprávněná, náleží Kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů. Tyto náklady je Kupující povinen prokázat, např. účtenkami či potvrzeními o ceně za dopravu. V případě, že došlo k odstranění vady dodáním nového Zboží, je Vaší povinností Nám původní Zboží vrátit, náklady na toto vrácení však hradí Prodávající.
11. V případě, že je Kupující podnikatel, je jeho povinností oznámit a vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl zjistit, nejpozději však do tří dnů od převzetí Zboží.
12. V případě, že je Kupující spotřebitel, má právo uplatit práva z vadného plnění u vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží ve lhůtě 24 měsíců od převzetí Zboží.
13. V případě, že je Kupující právnická osoba, má právo uplatit práva z vadného plnění u vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží ve lhůtě 12 měsíců od převzetí Zboží.
14. Kupující je povinen se při uplatnění práv z vadného plnění řídit Reklamačním řádem. Kupující nemůže bez souhlasu prodávajícího předat zboží k záruční opravě třetí osobě. V takovém případě nemá kupující nárok na bezplatné provedení opravy, neboť je jeho jednání v rozporu s postupem uvedeným v tomto Reklamačním řádu.
15. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

## VI. TOVÁRNÍ KONFIGURACE A PŘÍPADNÉ ÚPRAVY ZBOŽÍ ZE STRANY KUPUJÍCÍHO

1. Kupující bere na vědomí, že do reklamace předávané Zboží by mělo být v tovární konfiguraci, zejména co se operační paměti a pevných disků týče. Prodávající nenese žádnou odpovědnost za přiložené díly a zachování dalších nastavení provedených Kupujícím či na žádost Kupujícího třetí stranou, zejména pokud nejsou při zadání do reklamace výslovně uvedeny.
2. Původní komponenty je třeba si ponechat pro případnou reklamaci, zejména pak pro odstoupení od kupní smlouvy.

## VII. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ

1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí Zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeným na faktuře.

Tato lhůta konkrétně je:

- u nového (včetně rozbaleného) zboží 24 měsíců;
- u použitého zboží 6 až 12 měsíců (použitým zbožím se rozumí takto označené zboží, které je použité či servisované bez vady, přičemž kompletnost balení nebrání užívání výrobku v plném rozsahu). Takto zkrácená lhůta je vyznačena prodejcem na faktuře.

Záruční doba u Zboží je na e-shopu electro-room.cz značena následujícími způsoby:

- a) v případě plné záruční doby, tedy 24 měsíců od převzetí zboží kupujícím, naleznete v doplňkových parametrech Zboží údaj: **Go24M**;
  - b) v případě zkrácené záruční doby, která se vztahuje na použité zboží, se jedná o 6ti až 12ti měsíční záruční dobu. V doplňkových parametrech Zboží naleznete údaj: **Go06M** nebo **Go12M**.
2. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u Prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo Prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.
  3. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.
  4. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta končí 24 či 12 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.
  5. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu, správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím. Je-li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití věci, končí lhůta k uplatnění práv z vad uplynutím této lhůty.

## VIII. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované Zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak bude, v případě vyřízení reklamace formou vrácení finančních prostředků, kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.
2. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
3. Prodávající je povinen vydat Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytykané vady, Kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude Kupující informován o jejím vyřízení.
4. Požadovaný způsob vyřízení reklamace je pouze návrhem ze strany Kupujícího, kterému nemusí být na základě platné legislativy a aktuálního stavu reklamace ze strany Prodávajícího vyhověno.
5. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je Prodávající povinen Kupujícímu písemně potvrdit.
6. Kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém Kupující tuto součinnost neposkytl.
7. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je Prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí Prodávající Kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

## IX. NÁKLADY ZA REKLAMACI A ŘEŠENÍ MOŽNÝCH SPORŮ

1. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má Kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
2. V případě, že Prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se Kupující, nebo po dohodě s Prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
3. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje Prodávající prostřednictvím elektronické adresy [info@electro-room.cz](mailto:info@electro-room.cz). Informaci o vyřízení stížnosti posléze Prodávající zašle na elektronickou adresu Kupujícího.
4. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi Prodávajícím a Kupujícím, který je spotřebitelem, z kupní smlouvy uzavřené elektronickými prostředky.
5. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

**Smart Solution Company s.r.o.**  
provozovatel e-shopu electro-room.cz  
Podhorská 377/20  
466 01 Jablonec nad Nisou  
Česká republika



E-mail (e-shop electro-room.cz): [info@electro-room.cz](mailto:info@electro-room.cz).  
Webové stránky: <https://www.electro-room.cz>

## X. ZÁVEREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem **16.05. 2023** a tímto dnem pozbývá účinnosti předchozí reklamační řád. Jeho účinnost bude trvat až do vydání nového reklamačního řádu.