

## **Záruční podmínky**

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY a REKLAMAČNÍ ŘÁD - vztahující se na produkty prodávané společností společností:

Holly Garden s.r.o.  
Winklerova 1668/2  
10700 Praha 10  
Česká republika  
C 334698 vedená u Městského soudu v Praze  
IČ: 09373331  
účinný od 1.8.2020

Reklamační řád je zpracován v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Práva a povinnosti Prodávajícího a kupujícího ohledně záruky Prodávajícího za jakost zboží při převzetí a práva zákazníka z vadného plnění se řídí zejména ustanovením § 2161 a násl. občanského zákoníku a příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Prodávající odpovídá za vady, které se vyskytnou u prodaného zboží v záruční době. Lhůta pro uplatnění reklamace je 24 měsíců. (není-li stanoveno jinak). 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. Nezapomeňte, prosím, že záruční doba a životnost výrobku jsou různé pojmy. Životnost je dána způsobem a intenzitou používání a nemusí být vždy stejná jako záruční doba. To znamená, že při intenzivním užívání může být životnost kratší než záruční doba.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada je na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
- jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

### **Čl. 1. Jakost při převzetí**

Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:

- zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal v návodu na použití,
- zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí,
- zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené.

Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit.

### **Čl. 2: Uplatnění reklamace**

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v jeho provozovně, případně v jakékoli další provozovně prodávajícího. Proávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Proávající 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.

Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

Zboží musí být řádně vyčištěno, zbaveno veškerých nečistot a hygienicky nezávadné. Společnost je oprávněna odmítnout převzetí zboží, které nebude splňovat zásady obecné hygieny k reklamačnímu řízení. Reklamaci je nezbytné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned, jakmile se vada objeví. Případné prodlení při pokračujícím užívání může zapříčinit prohloubení vady.

### **Čl. 3: Vyřízení reklamace**

Proávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Proávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.

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. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

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.

### **Čl. 4: Reklamace zboží poškozeného přepravou**

Při dopravě zboží třetí stranou, kterou společnost využívá pro dopravu zásilek zákazníkům v regionu České republiky, může dojít k poškození zásilky nebo jejího obsahu.

Pokud přepravní služba doručuje kupujícímu zásilku, která je viditelně poškozena (platí i pro případy, kdy je na kartonu a zboží vidět, že byl vystaven působení počasí nebo vody)

má kupující právo odmítnout převzetí zásilky s udáním důvodu poškození obalu. Pokud bude kupující chtít přesto balík převzít, protože ne vždy musí mít poškození obalu balíku vliv na jeho obsah, je pracovník pošty nebo kurýrní služby povinen se zákazníkem sepsat protokol o poškození zásilky. Na jeho základě potom v případě poškození obsahu balíku kurýrní služba vyřídí reklamaci.

V případě, že zákazník po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je třeba tuto skutečnost oznámit ihned, nejpozději do 24 hodin, který bude kupujícího informovat o dalším postupu.

#### **Čl. 5: Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy**

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 1. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy tehdy, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

#### **Čl. 6: Náklady reklamace a řešení sporů**

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého reklamačního práva dle zákona č. 89/2012 Sb.

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.

Pokud prodejce prokáže, že spotřebitel zneužil svá práva k uplatnění reklamace zejména za účelem obohacení se nebo obcházení zákona, má právo požadovat po spotřebiteli náhradu nákladů, které mu vznikly v souvislosti s výkonem práv spotřebitele.

#### **Reklamace**

Email: použijte formulář na [www.rehabiflexx.com](http://www.rehabiflexx.com).

#### **Záruční a pozáruční servis**

Pro jakékoliv dotazy ohledně záručního a pozáručního servisu nás prosím kontaktujte na přes formulář na [www.rehabiflexx.com](http://www.rehabiflexx.com).