

Reklamační řád společnosti Smarty CZ a.s.

Tento Reklamační řád tvoří přílohu Všeobecných obchodních podmínek obchodní společnosti Smarty CZ a.s., IČ 24228991, DIČ CZ24228991, se sídlem Olivova 4/2096, 110 00 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B, vložka 17937 (dále také jen „prodávající“) a je jejích nedílnou součástí.

Tento Reklamační řád podrobněji popisuje, jakým způsobem má kupující postupovat při reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.

Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě.

Odpovědnou osobou za provoz e-shopu prodávajícího na webových stránkách www.smarty.cz je pan Rudolf Konečný.

1. Úvodní ustanovení

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „reklamace“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, popřípadě též zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je-li kupující spotřebitelem.

2. Uplatnění reklamace

Kupující je povinen uplatnit reklamaci buď u prodávajícího (doručením zboží na adresu: Smarty CZ a.s., Reklamační oddělení, Na Radosti 414, Praha, 155 21), nebo u osoby určené prodávajícím k opravě (seznam [autorizovaných servisů](#) je uveden na webových stránkách internetového obchodu), vždy však bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Kupující při tom uvede své kontaktní údaje, co nejpodrobnější popis reklamované vady a svůj požadavek na způsob vyřízení reklamace.

Kupující, který je spotřebitelem je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Kupující, který je podnikatel, má rozsah nároku plnění práva z vad u prodávajícího v době dvanácti měsíců od převzetí.

Doba pro uplatnění může být prodávajícím upravena v závislosti na typu a povaze zboží, o čemž je kupující vždy informován předem na detailu konkrétního zboží a zároveň je taková doba uvedena na prodejním dokladu.

Kupující je však povinen oznámit vadu prodávajícímu vždy bez zbytečného odkladu poté, co jí mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit.

Zboží označené jako „použité“ zakoupené u prodávajícího je možné reklamovat pouze u prodávajícího, pokud není na prodejním dokladu nebo u zboží uvedeno jinak.

Při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady, je kupující povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo (způsob vyřízení reklamace) si zvolil. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žadal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná. Ne zvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy (jedná-li se o takové) včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Kupující je při reklamaci povinen prokázat nákup zboží, nejlépe pak dokladem o jeho koupi. Lhůta pro vyřízení reklamace běží ode dne uplatnění reklamace. Zboží musí být vždy kompletní, mělo by být čisté a při případné přepravě by mělo být zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození.

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, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující však není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Kupující je povinen v žádosti o uplatnění reklamace uvést své kontaktní údaje, především pak přesnou adresu, na kterou má být výrobek prodávajícím či z [autorizovaného servisu](#) zaslán.

Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je přimontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající sám či prostřednictvím [autorizovanému servisu](#) vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

Prodávající při převzetí věci k reklamačnímu řízení neodpovídá za data a informace kupujícího, jež jsou uložena na HD, pamětech, či dalších nosičích informací, jež jsou součástí věci přebírané k reklamaci.

Je-li přístup do zařízení chráněn heslem či gestem nebo jiným zabezpečením přístupu, je kupující při uplatnění reklamace povinen tuto ochranu zrušit nebo heslo uvést v popisu závady. V opačném případě má prodávající právo odmítnout přijetí zboží do reklamace pro překážku na straně kupujícího. To samé platí, je-li takto chráněn BIOS či firmware zařízení nebo přístup na úložný prostor zařízení. To samé platí o službách a aplikacích proti zcizení či lokalizaci zařízení. Bez platného přístupu k zařízení nemusí být možné opravu či diagnostiku zařízení provést. V takovém případě může být reklamační řízení zahájeno, až pokud kupující splní povinnost uvedenou v tomto ustanovení.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena u záručních reklamací 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. Podmínkou pro běh těchto lhůt je, že kupující k vyřízení reklamace poskytl prodávajícímu potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožnil prodávajícímu přezkoumat reklamované zboží.

3. Odpovědnost prodávajícího

Prodávající při prodeji zboží odpovídá za to, že má zboží stanovenou jakost, množství, míru a hmotnost. Zboží musí odpovídat technickým normám.

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 nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a 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, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Prodávající odpovídá zákazníkovi za to, že věc při převzetí vady nemá.

Projeví-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí věci zákazníkem, má se za to, že byla vadná již při převzetí, pokud není prokázán opak.

Prodávající **neodpovídá** za vady v těchto případech:

- je-li vada 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,
- vznikla-li vada nebo poškození prokazatelně nesprávným užíváním výrobku (např. užíváním v rozporu s návodem k použití či v rozporu s pokyny uvedenými na obalu výrobku či užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání předmětného

výrobku, provozem při nesprávném napájecím napětí, připojování na nedovolené zdroje proudu) anebo jiným nesprávným jednáním uživatele;

- vznikla-li závada nebo poškození prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením výrobku nebo byly-li poškozeny či odstraněny plomby v případě, že je výrobek plombami opatřen;
- za neaktuálnost zboží s digitálními vlastnostmi, pakliže byl kupující upozorněn, že jím zakoupené zboží tyto vlastnosti má a aktualizace jsou nezbytné pro bezvadnost a užítkovost koupeného zboží.

Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením věci do provozu, je však považována za vadu věci, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly:

- sjednány v kupní smlouvě a provedeny prodávajícím nebo jinou osobou na odpovědnost prodávajícího,
- provedeny kupujícím a vada vznikla na základě nesprávných pokynů uvedených v návodu k montáži nebo uvedení věci do provozu.

Specifickým výrobkem pro reklamace jsou LCD monitory a televizory, které musí splňovat určitá ustanovení dle normy ISO 13406-2. Jako vadný může být uznán pouze takový LCD monitor či televizor, na kterém se projevila vada tří a více barevných pixelů (bod na obrazovce) nebo šesti a více nefunkčních sub-pixelů. Jen takový výrobek může být následně reklamován.

4. Odpovědnost za vady

Kupující, který je spotřebitelem, je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí zákonná odpovědnost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v této lhůtě. Kupující, který je podnikatel, má rozsah nároku plnění práva z vad u prodávajícího v době dvanácti měsíců od převzetí.

V případě koupě již použitého zboží však činí doba pro uplatnění práv z vadného plnění dvanáct měsíců, pokud není u konkrétního druhu zboží uvedeno jinak.

Odpovědnost za vady začíná běžet ode dne odevzdání věci kupujícímu, při odeslání věci pak od okamžiku dojití věci do místa určení.

Lhůta trvání odpovědnosti za vady se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení, nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc v řádném termínu vyzvednout. Řádným termínem se rozumí převzetí věci nejpozději do pěti pracovních dnů ode dne, kdy prodávající prokazatelně informoval kupujícího o možnosti jejího převzetí. V případě nepřevzetí věci kupujícím v řádném termínu pokračuje lhůta trvání odpovědnosti za vady ode dne následujícího poté, co prodávající prokazatelně kupujícího informoval o možnosti jejího vyzvednutí.

5. Vyřízení reklamace

Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, nejpozději však do tří pracovních dnů od přijetí zboží a potvrdí toto zákazníkovi e-mailem. Do této lhůty se

nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (viz § 19 zákona o ochraně spotřebitele), o jejíž případné potřebě informuje prodávající kupujícího v téže lhůtě.

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.) Prodávající je povinen vyžádat si doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta pro vyřízení reklamace je od tohoto data pozastavena až do dodání podkladů kupujícím.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace. Prodávající se kupujícímu zavazuje, že jej bude nejpozději do 30 dní od přijetí reklamace informovat e-mailem o jejím vyřízení. U kupujících, kteří jsou podnikateli, je lhůta pro vyřízení reklamace 60 dní od doručení všech potřebných podkladů řádně a včas.

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to e-mailem bezprostředně po přijetí reklamace, a v případě osobního uplatnění ihned; následně pak vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení případné opravy a době trvání reklamace, v opačném případě pak o odůvodnění zamítnutí reklamace. U oprávněné reklamace náleží kupujícímu, který je spotřebitelem, náhrada účelně vynaložených nákladů.

Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS. Kupující se může o výsledek reklamace zajímat sám u prodávajícího, popřípadě přímo v [autorizovaném servisu](#).

Prodávající je oprávněn nevyzvednuté zboží vhodným způsobem prodat nebo zlikvidovat, jestliže si kupující zboží ani v dodatečně prodávajícím poskytnuté lhůtě nevyzvedne, ač na to byl prodávajícím upozorněn (e-mailem či SMS). Náklady na uskladnění a náklady marného dodání zboží z důvodu nedostatku součinnosti na straně kupujícího v nezbytně nutné výši je prodávající oprávněn kupujícímu započíst na výtěžek prodeje anebo je po kupujícím požadovat a vymáhat.

U zakázek, které si zákazník nevyzvedne ani do 3 měsíců od data ukončení opravy, je Prodávající oprávněn fakturovat zákazníka s poplatkem 30 Kč/den za skladování Přístroje platné šestým dnem, kdy byl zákazník informován, že byla oprava vyhotovena, reklamace ukončena nebo testování dokončeno a zákazník byl o této skutečnosti informován. Při nevyzvednutí do jednoho roku od ukončení opravy je Prodávající oprávněn bez dalšího souhlasu na vlastní náklady Přístroj prodat a výtěžek použit na uhrazení své pohledávky, popřípadě Přístroj ekologicky zlikvidovat.

6. Práva z vad

Kupujícímu přísluší práva z vad dle tohoto článku reklamačního řádu.

Podstatné porušení smlouvy

Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy, následující:

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady;
- bezplatné odstranění vady opravou (u vady odstranitelné),
- přiměřenou slevu z kupní ceny,
- vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.

Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.

Kupující sdělí při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady prodávajícímu, jaké právo si zvolil. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li si kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy – viz níže.

Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Nepodstatné porušení smlouvy

U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy, má kupující nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit případnou právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci.

Právo na dodání nové věci 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 rovněž právo od smlouvy odstoupit.

Neoznámí-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může kupující spotřebitel uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

V případě, že je vada odstranitelná, situace je vždy považována za nepodstatné porušení smlouvy, v takovém případě má kupující právo výhradně na odstranění vady opravou věci.

Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

7. Součinnost kupujícího

Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu, resp. [autorizovanému servisu](#), neprodleně veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně odpovídajícího potřebného vyzkoušení nebo demontáže výrobku).

Kupující je povinen předat výrobek prodávajícímu, resp. [autorizovanému servisu](#), kompletní. V případě, že výrobek nedodá kompletní a je-li kompletnost výrobku nezbytná k zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty k vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících součástí.

Kupující by měl při uplatnění reklamace předat výrobek včetně všech jeho součástí a příslušenství, čistý v souladu s hygienickými předpisy nebo obecnými hygienickými zásadami.

Je-li reklamován software a jako důvod je uváděna nekompatibilita s hardware Kupujícího, přičemž daný hardware nesplňuje systémové požadavky softwaru při nákupu, není reklamace oprávněna. Kupující nemůže odstoupit od kupní smlouvy, neboť je povinen zkontrolovat kompatibilitu v okamžiku nákupu.

Kupující je povinen projevit součinnost k vyřízení reklamace dodáním věci k prohlédnutí, včetně příslušenství, pro správné vyřízení reklamačního řízení. Součástí této součinnosti je i odhlášení zařízení z bezpečnostních zámků a jiných kódů, které by znemožňovaly řešení a proces reklamačního řízení.

8. Navrácení zboží z opravy

Prodávající či [autorizovaný servis](#) zašle opravený výrobek na adresu kupujícího, kterou kupující uvedl v rámci reklamace vady. V případě podání zavádějících informací nese další náklady spojené s dodáním zboží kupující.

Bylo-li předáno zařízení do reklamace nebo servisní zakázky na prodejně Smarty.cz, JRC nebo iWant, může prodávající připravit opravený výrobek k vyzvednutí na těchto prodejních.

9. Náklady reklamace a řešení sporů

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany současně, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, IČ: 000 20 869, přičemž bližší podmínky a způsoby řešení jsou uvedeny na webu: 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 z kupní smlouvy.

10. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 6.1.2023 a ruší předchozí znění Reklamačního řádu včetně všech součástí a příloh, přičemž je k dispozici elektronicky na www.smarty.cz.

V Praze dne 6.1.2023