



One choice, many emotions!

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Reklamační řád vydává společnost SPOKEY s.r.o. (dále též „prodávající“) za účelem informovanosti kupujícího o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady zboží (dále též „reklamace“) a povinností prodávajícího v souvislosti s reklamací.
2. Kupující převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s tímto reklamačním řádem, který je nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím.

II. SPOLEČNÁ REKLAMAČNÍ USTANOVENÍ

1. Místem uplatnění reklamace je sídlo společnosti:
SPOKEY s.r.o., Sadová 618, 738 01 Frýdek – Místek.
2. Kupující musí uplatnit u prodávajícího vady v záruční lhůtě, je-li poskytována záruka, jinak ve lhůtě pro uplatnění vad dle obecně závazného právního předpisu. Kupující musí doručit zboží k reklamaci na své náklady do sídla společnosti SPOKEY s.r.o. (provozovny nejsou zřízeny).
3. Zboží musí být řádně očištěno, uloženo a bezpečně zabaleno tak, aby nedošlo k poškození při jeho případné přepravě do sídla společnosti Spokey s.r.o. Dále kupující doloží průvodní dokumentaci s řádně vyplněným reklamačním formulářem, který lze stáhnout [ZDE](#).
4. Odpovědnost za vady se nevztahuje na případy omezené životnosti výrobků při jejich obvyklém užívání, jedná se zejména o výrobky určené do půjčoven. Odpovědnost za vady se dále nevztahuje na běžné opotřebení zboží a na užití zboží v rozporu s návodem či pokyny přiloženými ke zboží, a dále též na poškození zboží v důsledku jeho užívání v rozporu s obvyklým užíváním. Odpovědnost za vady se rovněž nevztahuje na vady, o kterých kupující v době převzetí zboží věděl, anebo které sám způsobil.
5. Prodávající rozhodne o reklamaci 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 musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději 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 vadu, kterou nelze odstranit. Reklamační lhůta počíná běžet dodáním poškozeného zboží do sídla Spokey.
6. Při vystavení případného dobropisu v případě odstoupení od smlouvy nebo slevě z ceny bude použita cena uvedená na dokladu prokazujícím uzavření kupní smlouvy.

7. V případě neoprávněné reklamace bude zboží zasláno zpět kupujícímu na náklady kupujícího.

8. Kupující je povinen dodržovat podmínky užívání uvedené v záručním listě nebo v návodu na použití.

III. ÚPRAVA REKLAMACE MEZI PODNIKATELI

Je-li zboží prodáváno společností SPOKEY s.r.o. kupujícímu, který je podnikatelem a zboží kupuje při své podnikatelské činnosti, řídí se reklamace kromě čl. I a čl. II tohoto reklamačního řádu též následujícími ustanoveními.

1. Kupující je povinen mít zpracovanou metodiku kontroly jakosti (podmínkou není ISO), dle které zjišťuje, zda zboží má vady.

2. Zboží má vady, nemá-li vlastnosti uvedené v ust. § 2095 a § 2096 zákona č. 89/2012, občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“). Za vady zboží se považuje i dodání jiného zboží, než určuje smlouva a vady v dokladech nutných k užívání.

3. Prodávající se zavazuje v případě řádného a včasného uplatnění vad kupujícím dodat kupujícímu náhradní zboží.

4. Kupující je povinen prohlédnout zboží co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží. Nevyplývá-li z obsahu smlouvy nebo záručního prohlášení něco jiného, začíná záruční doba běžet ode dne dodání zboží. Je-li prodávající povinen odeslat zboží, běží záruční doba ode dne dojití zboží do místa určení.

5. Kupující je povinen oznámit prodávajícímu vady zboží, nesrovnalosti a nedodané zboží bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil, nejpozději však do 5 dnů ode dne, kdy je zjistil nebo zjistit měl a mohl. Kupující je povinen řádně vyplnit [Reklamační formulář](#), který prodávající poskytuje všem svým zákazníkům. Tiskopis je zveřejněn na www.easyoffice.cz. Neuplatní-li kupující právo z vad zboží prostřednictvím Reklamačního formuláře, k reklamaci se nepřihlíží.

6. Je-li dodáním zboží s vadami porušena smlouva podstatným způsobem, může kupující:

- a) požadovat odstranění vad dodáním náhradního zboží za zboží vadné, dodání chybějícího zboží a požadovat odstranění právních vad,
- b) požadovat odstranění vad opravou zboží, jestliže vady jsou opravitelné,
- c) požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny,
- d) odstoupit od smlouvy.

7. Je-li smlouva porušena nepodstatným způsobem při dodání zboží s vadami, může kupující požadovat dodání chybějícího zboží a odstranění ostatních vad zboží, nebo slevu z kupní ceny.

IV. ÚPRAVA REKLAMACE VE VZTAHU KE SPOTŘEBITELI

Je-li zboží prodáváno společnostmi SPOKEY s.r.o. kupujícímu, který není podnikatelem nebo zboží nekupuje při své podnikatelské činnosti, řídí se reklamační kromě čl. I a čl. II tohoto reklamačního řádu též následujícími ustanoveními.

1. Společnost SPOKEY s.r.o. poskytuje kupujícímu záruku za jakost dodaného zboží.
2. Při prodeji spotřebního zboží je záruční doba 24 měsíců. Je-li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty. U věcí prodávaných za nižší cenu neodpovídá prodávající za vady, pro které byla nižší cena sjednána.
3. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo jejím nesprávným užíváním a dále pokud vada vznikne neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením věci do provozu.
4. V případě odeslání zboží dopravcem, kterého kupující neurčil, či jej vybral z nabídky určené prodávajícím, přechází nebezpečí škody na věci na kupujícího až okamžikem přijetí zásilky. Při převzetí zboží od přepravce je tak kupující povinen zkontrolovat neporušenost zboží a jeho obalů a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci a sepsat s ním zápis a o poškození zásilky rovněž informovat prodávajícího. Pokud kupující tuto povinnost nesplní, odpovídá prodávajícímu za škodu, kterou mu neoznámením závady přepravci způsobil, jelikož bez součinnosti kupujícího nemůže prodávající vůči dopravci sám uplatňovat nárok na náhradu škody.
5. Kupující je povinen oznámit prodávajícímu vady zboží, nesrovnalosti a nedodané zboží bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil, nejpozději však do 5 dnů ode dne, kdy je zjistil nebo zjistit měl a mohl. Kupující je povinen řádně vyplnit [Reklamační formulář](#), který prodávající poskytuje všem svým zákazníkům. Tiskopis je zveřejněn na www.easyoffice.cz. Neuplatní-li kupující právo z vad zboží prostřednictvím Reklamačního formuláře, k reklamaci se nepřihlíží.
6. V souladu s ust. § 2161 a násl. občanského zákoníku, projeví-li se na zboží dodaném prodávajícím kupujícímu vada, kterou mělo zboží v době, kdy kupující zboží převzal nebo v záruční době, má kupující právo:
 - a) požadovat, aby zboží bylo prodávajícím uvedeno do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a prodávající je povinen vadné zboží kupujícímu vyměnit, není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené; týká-li se vada jen součásti věci, má kupující právo pouze na výměnu či opravu vadné součásti věci. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
 - b) jde-li o odstranitelnou vadu a kupující nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, požadovat dodání nového zboží bez vad, výměnu součásti nebo může od smlouvy odstoupit.
 - c) neodstoupí-li od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. 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.

7. V případě, že dojde mezi společností SPOKEY s.r.o. a kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát - oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
Email: adr@coi.cz
Web: adr.coi.cz

Kupující může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 1. 3. 2016.

2. V ostatních vztazích neupravených tímto reklamačním řádem se právní vztahy kupujícího a prodávajícího řídí obecně závaznými předpisy, zejména občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.