

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Článek I.

Obecná ustanovení

Obchodní společnost ROSSMANN, spol. s r.o., se sídlem Na Pankráci 1683/127, Nusle, 140 00 Praha 4, IČO: 612 46 093, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka č. 28492 (dále také jako „**prodávající**“), www.rossmann.cz, **vydává tento reklamační řád** v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

Článek II.

Předmět a účel reklamačního řádu

Tento reklamační řád upravuje podmínky, za kterých je možné uplatnit **zákonná práva kupujícího jakožto spotřebitele z vadného plnění** („**reklamace**“) v prodejní síti obchodní společnosti ROSSMANN, spol. s r.o., a to jak v návaznosti na prodej zboží v kamenných provozovnách, tak i přes internetový obchod provozovaný společností ROSSMANN, spol. s r.o. Účelem tohoto reklamačního řádu je stanovení postupu pro efektivní vyřízení případných reklamací v souladu se zákonem.

Kupující může mít nad rámec zákonných práv z vadného plnění (která upravuje tento reklamační řád) také **práva ze záruky za jakost**, pokud byla záruka za jakost poskytnuta. Záruka za jakost vzniká prohlášením poskytovatele záruky, že kupujícího uspokojí nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnění, nebude-li mít věc vlastnosti uvedené v prohlášení o záruce. Záruka za jakost vznikne i prohlášením učiněným v reklamě dostupné nejpozději v okamžiku uzavření kupní smlouvy. Zaručí-li se poskytovatel záruky, že si věc po určitou dobu při obvyklém použití uchová své funkce a výkonnost, platí, že má kupující ze záruky alespoň právo na dodání nově věci bez vad nebo na opravu věci; tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu věci. Záruční doba běží zásadně od odevzdání věci kupujícímu a byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Určují-li prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší. Nároky kupujícího ze záruky za jakost, jakož i postup a lhůty (záruční doby) k uplatnění práv ze záruky jsou obsaženy v **záručním listu**.

Článek III.

Reklamace

Vyskytne-li se u zakoupeného výrobku vada, je kupující oprávněn tuto vadu při převzetí výrobku či v zákonných lhůtách reklamovat a uplatnit u prodávajícího nároky z vad v souladu se zákonem.

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. **Prodávající odpovídá kupujícímu zejména, že věc (i.)** odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem, **(ii.)** je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil a **(iii.)** je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci. Prodávající odpovídá kupujícímu (vyjma případů, kdy prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil), že vedle ujednaných vlastností **(i.)** je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem, **(ii.)** věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, **(iii.)** je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat a **(iv.)** věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Pokud se vada projeví **v průběhu jednoho roku od převzetí**, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Kupující nemá práva z vadného plnění zejména pokud: (i.) vadu způsobil kupující, anebo kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, **(ii.)** kupující vadu poznal, resp. při vynaložení obvyklé pozornosti musel poznat, již při uzavření smlouvy, **(iii.)** reklamace je uplatněna po uplynutí zákonem stanovené lhůty pro uplatnění práva z vad, **(iv.)** prokáže se, že reklamace není oprávněná, **(v.)** se jedná

o opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, **(vi.)** vada byla způsobena vnější událostí po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího.

Při reklamaci je kupující povinen vadný výrobek předložit prodávajícímu. Kupující prokazuje koupi výrobku u prodávajícího pokud možno dokladem o jeho zakoupení (např. pokladní účtenkou či její kopii).

Článek IV.

Místo uplatnění reklamace

Kupující uplatňuje reklamaci především na jakékoliv prodejně společnosti ROSSMANN, spol. s r.o. v rámci České republiky, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, nebo v sídle společnosti ROSSMANN, spol. s r.o.

Článek V.

Lhůty pro uplatnění reklamace

Kupující je povinen prohlédnout zakoupenou věc co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci. Kupující je oprávněn vytknout vadu, která se na věci projeví **v době dvou let od převzetí** (příčemž vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, pak tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat).

Do doby pro uplatnění práv kupujícího z vad se nepočítá doba, po kterou byl výrobek v opravě na základě oprávněné reklamace, a to až do okamžiku, kdy je kupující povinen výrobek po skončení takové opravy převzít.

Článek VI.

Vyřízení reklamace

Kupující uplatní reklamaci, resp. nároky z vad, v místě uplatnění vad u prodávajícího (viz článek IV. výše), resp. u pracovníka prodávajícího pověřeného vyřizováním reklamací (zpravidla vedoucího prodejny nebo jeho zástupce). Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Doba trvání vyřízení reklamace se počítá ode dne následujícího po dni uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, resp. okamžiku, kdy byl kupující povinen věc převzít. Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, a ve kterém budou uvedeny kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace (**reklamační list**); a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Prodávající si ponechá kopii reklamačního listu.

Článek VII.

Nároky z vad

Má-li věc vadu, může kupující požadovat její **odstranění**. Podle své volby může kupující požadovat **dodání nové věci bez vady** nebo **opravu věci**, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Nepřevezme-li kupující věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti věc po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění.

Kupující může **požadovat přiměřenou slevu** nebo **odstoupit od smlouvy**, pokud **(i.)** prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil, **(ii.)** se vada projevuje opakovaně, **(iii.)** je vada podstatným porušením smlouvy nebo **(iv.)** je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel. Kupující nemůže pro vadu věci odstoupit

od smlouvy dle tohoto odstavce, je-li vada nevýznamná, přičemž se má za to, že vada není nevýznamná. Odstoupí-li kupující od smlouvy dle tohoto odstavce, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.

Článek VIII.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Prodávající informuje kupujícího v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Kupující má zásadně právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze spotřebitelské smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, dochází-li k plnění na území České republiky nebo souvisí-li plnění s podnikatelskou činností provozovanou na území České republiky, a může podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je s ohledem na povahu prodávajícího zboží zásadně Česká obchodní inspekce (www.coi.cz), Ústřední inspektorát – oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR), Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1 (web: www.adr.coi.cz, email: adr@coi.cz), nestanoví-li kogentní předpisy v konkrétním případě jinak. Kupující může podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Kupující může v případě sporu ze spotřebitelské smlouvy uzavřené on-line využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Tento reklamační řád společnosti ROSSMANN, spol. s r.o. nabývá platnosti a účinnosti dne 6.1.2023.