

# Reklamační řád

## I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí **Všeobecných obchodních podmínek** Prodávajícího – společnosti MAREVVA, spol. s r.o., IČ: 46345566, DIČ: CZ46345566, se sídlem U Leskavy 729/30, 625 00 Brno, zapsaná u KS v Brně, oddíl C, vložka 5553, a popisuje postup, jakým způsobem postupovat při reklamaci zboží pořízeného od Prodávajícího.

Kupující, kterým může být podnikatel nebo spotřebitel, je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od Prodávajícího Kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve Všeobecných obchodních podmínkách. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve Všeobecných obchodních podmínkách. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají platné a účinné právní předpisy.

Okamžikem převzetí zboží Kupujícím od Prodávajícího je okamžik jeho skutečného převzetí, tedy jeho předání Kupujícím.

Jako doklad odpovědnosti za vady (záruční list - potvrzení) vystavuje Prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list nebo potvrzení) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka odpovědnosti za vady, cena, množství, sériové V případě prodloužené – smluvní záruky prodávající v záručním listě určí podmínky a rozsah prodloužené záruky.

Na žádost Kupujícího prodávající poskytne odpovědnost za vady nebo záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo a sídlo.

Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

Pokud je to s ohledem na odpovědnost za vady nebo poskytovanou smluvní záruku potřebné, prodávající v záručním listě nebo potvrzení o odpovědnosti za vady srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky nebo odpovědnosti za vady, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

## II. Odpovědnost za vady a záruka

Při prodeji zboží je Kupující oprávněn uplatnit právo z odpovědnosti z vady v době 24 měsíců od převzetí zboží. Při prodeji spotřebního zboží je Kupující oprávněn uplatnit právo z odpovědnosti za vady v době 24 měsíců od převzetí zboží, tato doba může však být prohlášením v záručním listě stanovená delší. V případě této smluvní, tedy prodloužené záruky Prodávající v záručním listě (potvrzení) určí podmínky a rozsah prodloužené záruky. Pokud záruční list – potvrzení neexistuje, slouží jako záruční list – potvrzení daňový doklad – faktura. Doba pro uplatnění odpovědnosti za vady začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží Zákazníkem a u záruky dnem uvedeným v písemném potvrzení – záručním listě.

Kupujícím, kteří zboží používají pro účely podnikání nebo obchodu s daným výrobkem, záruční dobu stanovuje konkrétní dovozce zboží do České republiky. Záruční doba uvedená výše je určena pouze pro spotřebitele, nikoli pro podnikatele, kteří zboží kupují v rámci své podnikatelské činnosti (nákup na IČ). Podnikateli bude doba pro uplatnění práv z vady oznámena v rámci kontraktačního jednání.

Prodávající doporučuje, aby před prvním použitím Kupující důrazně prostudoval záruční podmínky a to včetně českého návodu na obsluhu a taktéž se těmito pokyny důsledně řídil. Pokud by tak neučinil, vystavuje se tak nebezpečí, že svým nesprávným užíváním věc poškodí a nebude moci vzniklou vadu uplatnit v rámci svého práva plynoucího z odpovědnosti za vadu. V souladu s ustanovením § 2104

občanského zákoníku tedy Kupující dle možností prohlédne zboží co nejdříve po jeho převzetí (nejpozději do 24 hodin po jeho převzetí) a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství.

Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení zboží nebo jeho dílu způsobené používáním. Kratší životnost výrobku v takovém případě nelze považovat za vadu a nelze jí ani jako takovou reklamovat. Na žádost Spotřebitele je Prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list/potvrzení). Ten může být nahrazen dokladem o zakoupení věci, pokud obsahuje obchodní firmu Prodávajícího, IČ. a sídlo. Pokud je poskytována delší než doba 24 měsíců od převzetí určí podmínky a rozsah prodloužení záruky formou prohlášení v záručním listě (potvrzení).

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti Prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti Prodávajícího, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanovením § 2161 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. v platném znění).

Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že prodávaná věc, zboží nemá při převzetí vady. Tímto se rozumí to, že prodávané zboží má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, Prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitní vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu nebo sám vadu způsobil. Vada, která se projeví během 6 (šesti) měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za vadu, která zde byla již při převzetí věci.

### **III. Reklamační podmínky**

- Kupující je povinen při převzetí zboží od přepravce zkontrolovat jeho stav. V případě, že je obal poškozený nebo se objevují jiné skutečnosti, které nasvědčují, že by mohlo být poškozené i samotné zboží, doporučuje Prodávající zásilku nepřebírat nebo sepsat zápis o poškození zásilky s osobou, od

kteřé přebírá zásilku. O tomto poškození je Kupující povinen neprodleně informovat jak přepravce, tak i Prodávajícího. Nevytkne-li Kupující vady zásilky bez zbytečného odkladu, může po něm Prodávající požadovat náhradu škody, které mu v souvislosti s tímto prodlením vznikla. Lhůta pro uplatnění reklamace poškození u České pošty, s.p. je nejpozději do 24 hodin a to na kterékoli pobočce České pošty. Ve stejné lhůtě nahlaste poškození u Prodávajícího a to na jeho emailu: [babysense@marevva.cz](mailto:babysense@marevva.cz) nebo na tel. čísle: 543330032.

- K reklamaci poškozených zásilek přiložte i fotodokumentaci, pokud zasíláte reklamaci emailem (je potřebné nafotit poškozený výrobek, a to včetně obalu). Do tohoto reklamačního emailu uveďte prosím i číslo prodejního dokladu – faktury nebo číslo objednávky. Taktéž připojte popis okolností při předání výrobku a okolnosti, za jakých bylo zjištěno poškození, které reklamujete. V případě nedodržení výše uvedených podmínek se vystavujete riziku zamítnutí reklamace.
- Pokud má věc vady nebo nemá vlastnosti, které jsou výše specifikovány nebo jsou popsány v zákoně - § 2161 občanského zákoníku, má Kupující právo na bezplatné řádné a včasné odstranění vady, právo na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti, a není-li to možné, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo na odstoupení od kupní smlouvy. Pokud jde o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, má Kupující právo na dodání nového zboží nebo součásti, na odstranění vady nebo na odstoupení od kupní smlouvy. Právo z vadného plnění Zákazníkovi ale nenáleží, pokud Zákazník před převzetím věci věděl, že věc má vadu nebo sám vadu způsobil. Vada, která se projeví během 6 (šesti) měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za vadu, která zde byla již při převzetí.
- V případě reklamace vadného zboží ze strany Kupujícího jako Spotřebitele u Prodávajícího, je Kupující oprávněn uplatnit takovou reklamaci osobně v místě kamenné prodejny Prodávajícího na adrese: MAREVVA, spol. s r.o., Nové sady 41, Brno, 602 00, kde se nachází i akreditované servisní pracoviště MAREVVA, spol. s r.o. nebo v písemné formě, na adresu sídla Prodávajícího, či na e-mailové adrese Prodávajícího: [babysense@marevva.cz](mailto:babysense@marevva.cz). Při uplatnění reklamace je Kupující povinen uvést důvod reklamace a veškeré závady, které shledává na reklamovaném zboží. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy Prodávající obdržel od Kupujícího reklamované zboží.

Pokud je Kupující podnikatelem, tak ten je povinen uplatňovat odpovědnost za vady a záruku a reklamaci jen v autorizovaném servise na adrese MAREVVA, spol. s r.o., Nové sady 41, Brno, 602 00.

- Kupující je povinen předat případně zaslat na adresu Prodávajícího reklamované zboží s veškerým příslušenstvím a veškerými náležitostmi, s jakými jej od Prodávajícího převzal. Takto zaslané reklamované zboží musí být řádně zabaleno, aby nedošlo k jeho poškození při přepravě, a musí být viditelně označeno slovem REKLAMACE. V případě, že Kupující zasílá reklamované zboží na adresu Prodávajícího formou poštovní přepravy, je Kupující povinen učinit taková opatření, aby nebyla na zboží způsobena jakákoliv další škoda, tj. je povinen odesílané reklamované zboží řádně zabalit s ohledem na zvolený způsob a povahu přepravy. Doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady ( popis závady jak se projevuje, případně za jakých okolností se závada projevila, jak k ní došlo) a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel.číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i kupujícímu spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak. Taktéž doporučujeme zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (viz níže). Průvodní dopis k reklamaci naleznete na webových stránkách [www.babysensemonitor.cz](http://www.babysensemonitor.cz).
- Pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží kupující doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má).
- Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky prodávajícího neschválenými součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce, ledaže je taková kompatibilita u podobného zboží obvyklá a nebylo-li prodávajícím u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží kompatibilní pouze s uvedeným seznamem či není kompatibilní s uvedeným seznamem.
- Odpovědnost za vady a záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho

vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v příloženém návodu k použití. Dále se odpovědnost za vady a záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou.

- Prodávající negarantuje plnou funkčnost aplikačního software ve verzích, které nejsou vhodné (nejsou vytvořeny) pro objednaný operační systém, ledaže je taková funkčnost u podobného zboží obvyklá a nebylo-li prodávajícím u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží funkční pouze s uvedeným seznamem či není funkční s uvedeným seznamem. Za případné problémy způsobené omezenou funkčností aplikací, které tuto podmínku nesplňují, nepřebírá prodávající žádnou zodpovědnost.
- Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.
- O převzetí reklamovaného zboží, bude Prodávajícím neprodleně vystaven protokol o reklamaci zboží v písemné podobě – potvrzení o tom, že Spotřebitel uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje, jehož kopie bude předána Spotřebiteli. Spotřebitel je povinen v průběhu reklamace na požádání takový protokol předložit Prodávajícímu. Prodávající vydá Spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace a to včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Toto potvrzení bude vydáno formou emailu. Pro případ zamítnut reklamace Prodávající Spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedené opravy.
- Lhůta pro vyřízení reklamace začne běžet ode dne převzetí zboží Prodávajícím, resp. ode dne vystavení protokolu o reklamaci – potvrzení o uplatnění odpovědnosti za vady.
- Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená 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 a Spotřebitel

nedohodli na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u Prodávajícího, u kterého byla věc zakoupená. Je-li však v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě Prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, může Kupující uplatnit právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy. V případě, že není možné zajistit opravu tímto způsobem, zajistí opravu Prodávající.

- V případě oprávněné reklamace vzniká Kupující právo na náhradu nutných nákladů spojených s uplatněnou reklamací a to v nutné výši (náklady nutné, které vznikly v souvislosti s reklamací). Náklady reklamace na straně Zákazníka by měly odpovídat druhu a povaze reklamovaného zboží. V případě zjevně neoprávněné reklamace nemá Spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani Prodávající nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud ze strany Spotřebitele se nejednalo například o opakovanou zjevně bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv.).
- Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:
  - Poškozením zboží při přepravě (řešte s dopravcem IHNEED při převzetí zboží). Při přebírání zboží od přepravce si pečlivě zkontrolujte dodané zboží. Zásilku, která jeví známky poškození, nepřebírejte. Je-li zboží poškozeno, ačkoliv byl obal neporušený, je potřeba o této skutečnosti neprodleně informovat jak přepravní společnost, tak Prodávajícího,
  - porušením ochranných pečetí a nálepek, pokud na výrobku jsou,
  - neodborným zacházením, nebo způsobeno Kupujícím
  - zboží bylo poškozeno živly,
  - pokud zboží bylo podáno k reklamaci pozdě, tzn. že výrobek či zboží bylo používáno Kupujícím i přes zjištěnou vadu dále,
  - zboží mělo vadu před převzetím Kupujícím a tento o vadě věděl již před převzetím zboží.

- Dále se odpovědnost za vady a záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):
  - mechanickým poškozením zboží,
  - elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
  - používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
  - neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
  - zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
  - provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
  - zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
  - zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.
- Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, Kupujícím a Prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo Prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.
- Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady je vyžadovaná písemná forma.
- Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

## IV. Odstoupení

Odstoupení od kupní smlouvy ze strany Spotřebitele, se řídí ustanoveními § 1829 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, kde je tento nárok Spotřebitele zakotven.



V případě nákupu v rámci podnikatelské činnosti Kupujícího (uvedení IČ na nákupní doklad) nárok na odstoupení od kupní smlouvy nevzniká. V tomto případě se prodej řídí občanským zákoníkem, z.č. 89/2012 Sb. v platném znění, nicméně vylučují se ustanovení o spotřebitelských smlouvách (distančních smlouvách).

Spotřebitel má právo odstoupit od kupní smlouvy v souladu s ustanovením § 1829 a násl. občanského zákoníku č 89/2012 Sb. bez udání důvodů a bez jakékoliv sankce do 14-ti dnů ode dne převzetí zboží na základě uzavřené kupní smlouvy, resp. do 14 dnů od převzetí poslední dodávky zboží, je-li obsahem koupě několik druhů zboží nebo se zboží skládá z několika částí bez udání důvodu. V takovém případě Spotřebitel kontaktuje Prodávajícího nejlépe písemně, formou doporučeného dopisu, na adresu: MAREVVA, spol. s r.o., Nové sady 41, 602 00 Brno. V tomto dopise uvede, že odstupuje od smlouvy s uvedením identifikačního čísla objednávky, kopii faktury, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz. K uplatnění odstoupení od smlouvy po uplynutí výše uvedené lhůty, nebude Prodávající přihlížet. Odstoupení musí být Prodávajícímu doručeno do 14 (čtrnácti) dnů od převzetí zboží. Pro odstoupení je možné využít formulář, který se nachází na webových stránkách [www.babysensemonitor.cz](http://www.babysensemonitor.cz).

## **V. Závěrečná ustanovení**

Kupující –Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu s Prodávajícím. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## **VI. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád je platný od 1.2.2016 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách Prodávajícího nebo jako dokument na [www.babysensemonitor.cz](http://www.babysensemonitor.cz).