

# Reklamační řád

## 1. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího Arika Plus s.r.o., IČ 07974060, DIČ CZ07974060, se sídlem *Československého exilu 2288/38, Modřany, 143 00 Praha*, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 310829 (dále jen „prodávající“ či „Žirafik“ či „Arika Plus s.r.o.“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od Arika Plus s.r.o..

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout Žirafik potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

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 VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

V případě uplatnění servisu v rámci zakoupené či smluvené služby se tento servisní zásah řídí výhradně podmínkami dané služby.

## 2. Záruka za jakost

Jako doklad o záruce vystavuje Žirafik ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství).

Na výslovnou žádost kupujícího Žirafik poskytne záruku formou záručního listu. 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 poskytovanou záruku potřebné, Žirafik v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu Žirafik zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

## **I. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění**

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě.

Lhůta je:

- u nového zboží 24 měsíců;

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v obchodě prodávajícího a je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

## **II. Jakost při převzetí**

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

- věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, 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.
- věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
- věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak

## **3. Záruční podmínky**

### **I. Kontrola zboží při převzetí**

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíčků, neporušenost firemní pásky s logem, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.

Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout, nebo vždy je možné nahlásit na e-mail [arikaplus@seznam.cz](mailto:arikaplus@seznam.cz). Dále Žirafik v případě převzetí od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však Žirafik možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

## **II. Uplatnění reklamace**

Kupující může reklamaci uplatnit na prodejně prodávajícího nebo zaslat zásilku poštou. Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství).

Dále Žirafik doporučuje přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

Taktéž Žirafik doporučuje zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (oprava, výměna, dobropis).

Žirafik vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace, v případě osobního uplatnění je předáno ihned.

Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení kupujícího od smlouvy bude kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

## **III. Výluky**

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 zboží a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):

1. mechanickým poškozením zboží,
2. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
3. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
4. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
5. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
6. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a Žirafik výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

#### **IV. Testování závady**

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady Žirafik doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

Bude-li reklamační žádost zamítnuta a v případě, že kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku daného prodejce.

Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.

#### **V. Odmítnutí přijetí do reklamace pro znečištění zboží**

Žirafik 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.

## **4. Vyřízení reklamace**

### **I. Kupující - spotřebitel**

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamaci včetně odstranění vady Žirafik vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

### **II. Kupující - podnikatel**

Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.

## **5. Společná ustanovení**

Žirafik vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po vyřízení reklamace Žirafik upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.

V případě, že má kupující plnou registraci (jméno, příjmení, adresa a kontaktní email) Žirafik bude v rámci uznané reklamace po vystavení dobropisu (opravného daňového dokladu) vracet dobropisovanou částku prostřednictvím speciálních dárkových poukazů, které lze využít dle podmínek služby, s čímž kupující uzavřením kupní smlouvy vyslovuje souhlas.

Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

V případě, že reklamace není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč za každý den prodlení.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si Žirafik právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas).

## **6. Spotřební materiál a minimální životnost**

Je-li předmětem koupě spotřební materiál (např. impregnace) nebo je-li tento materiál součástí zakoupeného zboží, použije se životnost místo záruky za jakost. Životnost může být uvedena časově, v době zboží nebo v počtu použití, či jinak obdobně specifikovaná. U zboží může být uvedena více než jedna z těchto životností. K úspěšnému uplatnění reklamace je nutné dodržet všechny uváděné podmínky.

Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebením způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebením způsobeným obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je

pravděpodobné, že vznikuvší vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu.

## 7. Závěrečná ustanovení

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od 10. 11. 2023. Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách Žirafik nebo jako dokument na [www.zirafik.cz](http://www.zirafik.cz).

## PREAMBULE

Reklamační řád upřesňuje postup zákazníka a společnosti Žirafik v případě, že přes veškeré úsilí společnosti Žirafik o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávaného zboží.

## ČLÁNEK I

### PREVENENCE

- Odst.1: Při výběru zboží je nutné, aby zvolený druh a velikost výrobku přesně odpovídal potřebám zákazníka. Zákazník před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování zboží. Pouze zboží dobře zvolené z hlediska funkčního, sortimentního a velikostního je předpokladem naplnění užitné hodnoty a účelu užití zboží.
- Odst.2: Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako např.: nadměrnou intenzitu užívání výrobku, užívání výrobku k nevhodnému účelu.
- Odst.3: Další nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu zboží a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je třeba si uvědomit, že nesprávná, nevhodná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje jeho plnou funkčnost a životnost. Společnost Žirafik poskytuje svým zákazníkům prostřednictvím Informačního listu a dalších informačních materiálů dostatečné množství informací potřebných ke správné péči o všechny druhy prodávaného zboží.
- Odst.4: K zajištění řádné péče a údržby slouží různé přípravky a čisticí prostředky nabízené v prodejnách společnosti Žirafik.

## ČLÁNEK II

## **ZÁKLADNÍ PODMÍNKY REKLAMACE**

- Odst.1: Zákazník může uplatnit reklamaci v prodejně Žirafik. Zákazník uplatňuje reklamaci osobně, popřípadě poštou. Nákup reklamovaného zboží v prodejně Žirafik prokazuje zákazník nejlépe kupním dokladem nebo jiným vhodným způsobem (výpis z bankovního účtu při použití platební karty)
- Odst.2: Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodného konstrukčního řešení.
- Odst.3: Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nevhodného zásahu.
- Odst.4: Uplatní-li zákazník právo z vady prodaného zboží řádným způsobem, bude reklamační vada včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie (pokud se společnost Žirafik nedohodne se zákazníkem na delší dobu). O způsobu vyřízení reklamacie rozhodně vedoucí prodejny nebo jiný kompetentní pracovník společnosti Žirafik
- Odst.5: Zboží k reklamaci je vhodné předložit kompletní, dále vyčištěné, suché a hygienicky nezávadné. Pokud bude k reklamaci předloženo zboží v hygienicky nepřijatelném stavu (špinavé, mokré, plsnivé atd.) bude reklamační vada vyřešena ihned zamítnutím.

## **ČLÁNEK III**

### **MÍSTO A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

- Odst.2: Vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je předmětem reklamacie a jaký způsob řešení reklamacie zákazník požaduje (zahájení reklamačního řízení), kdy a jakým způsobem byla reklamační vada vyřízena, včetně zdůvodnění při zamítnutí reklamacie (ukončení reklamačního řízení).

## **ČLÁNEK IV**

### **LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

- Odst.1: Právo z vady (reklamacie) musí být uplatněno v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady a znehodnocení zboží nebo znemožnit objektivní

posouzení skutečných příčin současného stavu zboží a může být důvodem zamítnutí reklamace.

- Odst.2: Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet. Záruční doba je obecná administrativní lhůta, která nemá žádnou přímou souvislost s obvyklou životností konkrétního výrobku.
- Odst.1: Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita zboží.

## **ČLÁNEK V**

### **ODSTRANITELNÉ VADY**

- Odst.2: V případě výskytu odstranitelné vady má zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Společnost Žirafik je povinna vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace.
- Odst.3: Není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může zákazník požadovat výměnu zboží (na přání zákazníka lze vyměnit za jakékoliv zboží). Pokud není výměna zboží možná, může zákazník od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží.
- Odst.4: V případě vady odstranitelné má zákazník právo na výměnu zboží (na přání zákazníka lze vyměnit za jakékoliv zboží) nebo na odstoupení od smlouvy pokud zákazník nemůže pro opakované vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad zboží řádně užívat. O opakované vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, vyskytne po třetí. Větším počtem vad trpí zboží tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně nejméně tři odstranitelné vady.

## **ČLÁNEK VI**

### **NEODSTRANITELNÉ VADY**

- Odst.1: Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.
- Odst.2: Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady má zákazník právo: požadovat výměnu zboží za nové bezvadné (na přání zákazníka lze vyměnit za jakékoliv zboží) odstoupit od kupní smlouvy

- Odst.3: V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání zboží (např. vady estetické) a zákazník nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.