

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Pokud máte jakékoliv dotazy týkající se reklamace zakoupeného zboží, kontaktujte nás na adrese [recepce@hotelradun.cz](mailto:recepce@hotelradun.cz)

Tento Reklamační řád se použije pro uplatnění práv z vad předmětu koupě / zboží kupujícím vůči prodávajícím, pokud v kupní smlouvě / rámcové kupní smlouvě / objednávce mezi prodávajícím a kupujícím nebo VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNKÁCH HOTEL RADUN s.r.o. PRO PRODEJ ZBOŽÍ smluvní strany výslovně ujednaly jejich použití.

### Článek I.

#### SHODA S KUPNÍ SMLOUVOU, ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUČNÍ DOBA

- 1.1. Prodávající odevzdá kupujícímu předmět koupě (dále jen „**předmět koupě**“) v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný z kupní smlouvy, jinak pro účel obvyklý.
  - 1.2. Při určení jakosti nebo provedení podle smluveného vzorku nebo předlohy musí předmět koupě jakostí nebo provedením odpovídat vzorku nebo předloze. Liší-li se jakost nebo provedení určené ve smlouvě a vzorek nebo předloha, rozhoduje smlouva. Určí-li smlouva a vzorek jakost nebo provedení předmětu koupě rozdílně, nikoli však rozporně, musí předmět koupě odpovídat smlouvě i vzorku nebo předloze.
  - 1.3. Předmět koupě je vadný, nemá-li vlastnosti stanovené v čl. 1.1 nebo 1.2 tohoto reklamačního řádu. Za vadu se považuje i plnění jiného předmětu koupě nebo vady v dokladech nutných pro užívání předmětu koupě.
  - 1.4. Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má předmět koupě při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později, nebo vada později vzniklá, pokud byla způsobena porušením povinnosti prodávajícího. Vadu a okamžik, kdy byla vada zjištěna nebo kdy vada vznikla, je kupující povinen prodávajícímu prokázat. Prodávající odpovídá i za vady, které se vyskytnou po převzetí zboží v záruční době (záruka).
  - 1.5. Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy.
  - 1.6. Pokud je kupující **spotřebitelem** ve smyslu ustanovení §§ 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále již jen „**spotřebitel**“), tak má zboží vady také, pokud při převzetí
    - a. předmět koupě nemá 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;
    - b. se předmět koupě nehodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se předmět koupě tohoto druhu obvykle používá;
    - c. předmět koupě neodpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
    - d. není předmět koupě v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a nebo
-

- e. předmět koupě nevyhovuje požadavkům právních předpisů.
- Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že předmět koupě byl vadný již při převzetí.
- 1.7. Pokud je kupující **podnikatelem** a koupě se týká jeho podnikatelské činnosti, ustanovení čl. 1.6 tohoto reklamačního řádu se nepoužije.
- 1.8. Prodávající poskytuje na předmět koupě kupujícímu, který je spotřebitelem, záruku za jakost v délce trvání 24 měsíců od převzetí zboží kupujícím. Není-li kupující spotřebitelem, poskytuje prodávající záruku na předmět koupě, pouze v případech a v rozsahu záruky poskytnuté na předmět koupě výrobcem. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po dobu záruky (záruční lhůty) způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
- 1.9. Delší záruční dobu může prodávající poskytnout prohlášením v záručním listě vydaném kupujícímu. V záručním listě prodávající uvede podmínky, rozsah, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky plynoucí z prodloužené záruky. Prodloužená záruka se může týkat i jen některé součástky zboží, což musí být v záručním listě uvedeno.
- 1.10. Prodávající odpovídá za vady pouze kupujícímu.
- 1.11. Prodávající neodpovídá za závady a poškození předmětu koupě způsobené vnější událostí, neodborným zásahem kupujícího nebo třetí osoby nebo užitím nebo údržbou předmětu koupě v rozporu s návodem na použití nebo návodem pro údržbu. Prodávající také neodpovídá za opotřebení předmětu koupě způsobené obvyklým používáním.
- 1.12. Prodávající neodpovídá za vadu/vady
- a. předmětu koupě prodávaného za nižší cenu, pokud byla nižší cena sjednána pro tuto vadu/vady,
  - b. spočívající v opotřebení předmětu koupě způsobené jejím obvyklým užíváním,
  - c. odpovídající míře používání nebo opotřebení u použitého předmětu koupě, kterou předmět koupě měl při převzetí kupujícím, nebo
  - d. vyplývá-li to z povahy předmětu koupě.
- 1.13. Při výměně je kupující oprávněn reklamovaný předmět koupě užívat až do té doby, kdy mu prodávající dodá nový předmět koupě.

## Článek II.

### UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 2.1. Kupující je povinen při převzetí předmětu koupě provést kontrolu předmětu koupě a jeho obalu.
- 2.2. Pokud při převzetí předmětu koupě zjistí kupující jakékoli zjevné vady nebo zjevná poškození předmětu koupě, je kupující oprávněn odmítnout převzetí předmětu koupě nebo předmět koupě převzít s tím, že do dodacího dokladu bude předmětná vada předmětu koupě nebo obalu uvedena a současně kupující a prodávající/přepravce ztvdí zjištění takové vady svým podpisem.
- 2.3. V případě zjištění jakýchkoli vad předmětu koupě nebo obalu je kupující povinen neprodleně kontaktovat prodávajícího.
-

- 2.4. Zjevné vady předmětu koupě je kupující povinen oznámit písemně prodávajícímu ihned po převzetí zboží, nejpozději do 7 dnů od převzetí zboží, a je povinen zjištění těchto vad prodávajícímu doložit.
- 2.5. Proávající si vyhrazuje právo odmítnout odpovědnost za zjevnou vadu předmětu koupě, pokud nebude provedena kontrola předmětu koupě a jeho obalu kupujícím dle výše uvedených ustanovení nebo kupující neoznámí zjevnou vadu prodávajícímu do 7 dnů od převzetí předmětu koupě.
- 2.6. Pokud kupující po rozbalení zboží zjistí jeho poškození, je povinen uschovat a při reklamaci předložit obal zboží. Pokud tak neučiní a při předání zboží neuvedl žádné poškození obalu a k poškození zboží by bez poškození obalu nemohlo dojít, vyhrazuje si prodávající reklamaci neuznat.
- 2.7. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, je kupující povinen reklamovat bez odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do konce záruční doby.
- 2.8. Práva z odpovědnosti za vady uplatňuje kupující u prodávajícího, u kterého reklamované zboží koupil.
- 2.9. Při reklamaci je kupující povinen předložit smlouvu, fakturu, dodací list, doklad o zaplacení, popř. jiným průkazným způsobem prokázat, že reklamované zboží koupil od prodávajícího, uvést datum dodání (převzetí) zboží, přesné označení zboží, detailní popis vady a uplatňovaný nárok. Byl-li vystaven záruční list, je kupující povinen ho při reklamaci předložit. Podle povahy zboží kupující k reklamaci případně připojí další, pro posouzení reklamace vhodné podklady, např. fotodokumentaci.
- 2.10. Při reklamaci sepíše prodávající s kupujícím protokol o reklamaci, v němž uvede zejména datum uplatnění reklamace, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 2.11. Pokud kupující nereklamuje osobně na naší prodejně, zašle nám zboží doporučeně, spolu s údaji a doklady podle čl. 2.8 na adresu: **HOTEL RADUN s.r.o. Bílá čtvrť 447, 763 26 Luhačovice, Česká Republika**. Před odesláním reklamace nás předem kontaktujte.
- 2.12. Vzorový formulář pro uplatnění reklamace je možno stáhnout a vytisknout z adresy: [https://www.hotelradun.cz/wp-content/uploads/2023/07/reklamacni\\_list\\_radun.pdf](https://www.hotelradun.cz/wp-content/uploads/2023/07/reklamacni_list_radun.pdf)

### Článek III.

#### VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

- 3.1. Proávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku potřebná k odbornému posouzení vady. Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout v přiměřené lhůtě (obvykle do 40 dnů) ode dne uplatnění reklamace.
- 3.2. Proávající vyřídí reklamaci včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. V případě, že předmět koupě byl pro kupujícího vyroben na zakázku nebo byl upraven dle požadavku kupujícího, bude lhůta pro vyřízení reklamace shodná s původní dodací lhůtou.

3.3. Na výzvu prodávajícího je kupující povinen poskytnout součinnost nezbytnou k vyřízení reklamace. Zejména je kupující povinen předmět koupě zabalit a dodat prodávajícímu. Zboží předkládané k reklamaci musí být čisté a zabalené tak, aby při manipulaci s ním nemohlo dojít k jeho poškození.

#### **3.4. Práva kupujícího při podstatném porušení smlouvy**

3.4.1. Je-li vadou předmětu koupě porušena smlouva podstatným způsobem, má kupující právo

- a. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b. na odstranění vady opravou věci,
- c. na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d. odstoupit od smlouvy.

3.4.2. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady.

3.4.3. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

3.4.4. 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.

3.4.5. Nezevolí-li kupující své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

#### **3.5. Práva kupujícího při nepodstatném porušení smlouvy**

3.5.1. Je-li vadou předmětu koupě smlouva porušena nepodstatným způsobem, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

3.5.2. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

3.5.3. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit.

3.5.4. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

#### **3.6. Práva kupujícího – spotřebitele**

3.6.1. Je-li kupující **spotřebitelem** a předmět koupě má vady, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy.

3.6.2. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

3.6.3. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel 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 spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

---

- 3.6.4. Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu.
- 3.6.5. Spotřebitel 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.
- 3.7. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
- 3.8. Má-li předmět koupě 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.
- 3.9. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,
- došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
  - použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
  - nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
  - prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.
- 3.10. Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.
- 3.11. Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nemá kupující výše uvedená práva z vad. 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.
- 3.12. Sleva z kupní ceny se vyplácí formou poštovní složenky nebo převodem na účet zákazníka.

#### Článek IV.

##### VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

- 4.1. U výrobků z přírodních materiálů nelze jako vady reklamovat jevy vyplývající z charakteru použitého materiálu jako jsou nedokonalost disproporce v probarvení, tónování, struktuře, apod.
- 4.2. U výrobků, zhotovovaných zcela nebo zčásti ručně, nelze jako vady reklamovat drobné odchylky vyplývající z charakteru ruční práce.
- 4.3. V případě doobjednání zboží nebo jeho částí nelze jako vadu reklamovat rozdíl v odstínu.
- 4.4. Jako vady nelze reklamovat změny zboží vzniklé v důsledku jeho opotřebení užíváním, změny zboží vzniklé v důsledku atmosférických či chemických vlivů, jakož i v důsledku neodborné údržby nebo nevhodného skladování.
- 4.5. Prodávající dále neodpovídá za vady zboží:
-

- a. které po převzetí způsobil kupující nebo jiná osoba odlišná od prodávajícího, nebo vznikly v důsledku vnějších událostí,
  - b. které vznikly v důsledku neodborné manipulace se zbožím,
  - c. které vznikly v důsledku nevhodného vystavení nepříznivým povětrnostním podmínkám (mrazu, dešti, sněhu),
  - d. které vznikly nadměrným opotřebením v důsledku nevhodného způsobu užívání,
  - e. které vznikly v důsledku mechanického poškození, provedené úpravy či jiného zásahu
- 4.6. Prodávající neodpovídá za vady, které vznikly při dopravě a montáži zboží, pokud tyto služby nejsou zajišťovány prodávajícím.
- 4.7. Prodávající se zavazuje, že kupujícího upozorní na nevhodnost přistaveného dopravního prostředku v případě, kdy si dopravu kupující zajišťuje sám. Trvá-li kupující i přes upozornění prodávajícího na odvozu nevhodným dopravním prostředkem, vyznačí tuto skutečnost prodávající do dodacího listu nebo do faktury.

## Čl. V.

### ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

- 5.1. V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel 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](mailto:adr@coi.cz)

Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

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