

# REKLAMAČNÍ PODMÍNKY PRO SPOTŘEBITELE

Crystalex CZ, s.r.o.,

Masarykovo nábřeží 236/30, 110 00 Praha 1, Nové Město, IČO 28542673,

společnost zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl c, vložka 149125

## I. Základní údaje

1. Tyto reklamační podmínky se vztahují na všechna obchodní plnění od společnosti Crystalex CZ, s.r.o., IČO 28542673, se sídlem Praha 1 - Nové Město, Masarykovo nábřeží 236/30, PSČ 11000, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 149125, (dále jen „Crystalex CZ“), u nichž zákazník uplatňuje vady zboží.
2. Tyto reklamační podmínky stanoví:
  - a) práva a povinnosti smluvních stran z odpovědnosti za vady zboží dodávaného společností Crystalex CZ spotřebitelům formou prodeje v maloobchodě či v e-shopu (dále jen „zákazníci“),
  - b) upravují postup vyřizování reklamací mezi společností Crystalex CZ a jejími zákazníky.
3. Tyto reklamační podmínky se nepoužijí na vztahy mezi Crystalex CZ a podnikateli, kteří kupují zboží od Crystalexu CZ. Pro podnikatele jsou závazné reklamační podmínky uvedené v „Obchodních podmínkách Crystalex CZ, s.r.o. – IČO 28542673“ v platném znění.

## II. Definice pojmů

### **Reklamacce**

Reklamacce se rozumí ve smyslu ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném způsob uplatnění práv z vady zboží a služeb. Vady zboží, odpovědnost za vady a nároky z vad zboží upravuje zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „OZ“).

### **Prodejce**

Pracovník Crystalex CZ, jenž zprostředkovává, resp. realizuje v rámci svých pracovních činností prodej zboží.

### **Vada zjevná**

Taková vada, kterou lze rozpoznat ihned při dodání zboží.

### **Vada skrytá**

Taková vada, kterou nelze běžně vizuálně odhalit, a která se projeví až při rozbalení a užívání zboží.

### **Plněním Crystalex CZ**

se rozumí dodávky zboží a služeb (dále jen „zboží“) realizované na základě kupních smluv, oboustranně potvrzených objednávek nebo jiných dohod uzavřených mezi Crystalex CZ a zákazníkem.

### **Zákazníkem**

je spotřebitel, který nakupuje zboží v maloobchodní prodejně či v e-shopu společnosti Crystalex CZ.

### **Podnikatel**

je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost. Pro vyloučení pochybností je pro účely tohoto dokumentu podnikatelem subjekt, který se identifikuje vůči Crystalex CZ prostřednictvím svého identifikačního čísla (IČO) a pod tímto IČO činí právní jednání.

### **Spotřebitel**

je každá osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu podnikání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

## III. Obecná ustanovení

1. Zákazník uzavřením příslušné smlouvy s Crystalex CZ, resp. koupí zboží od Crystalex CZ souhlasí s těmito reklamačními podmínkami v platném znění.
2. Crystalex CZ prohlašuje, že zboží prodává zákazníkovi v souladu s ustanovením § 2161 OZ, tedy:
  - zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, 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,
  - zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  - zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

## REKLAMAČNÍ PODMÍNKY PRO SPOTŘEBITELE

Crystalex CZ, s.r.o.,

Masarykovo nábřeží 236/30, 110 00 Praha 1, Nové Město, IČO 28542673,

společnost zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl c, vložka 149125

- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
3. V případě výprodejů starších skladových položek neručí Crystalex CZ za zachování plné výše kvalitativních požadavků vztahujících se k standardním zakázkám. Zákazník v tomto případě bere na vědomí (snižovaná cena), že se nejedná o standardní zboží, na které se vztahují běžná kvalitativní kritéria společnosti. Prodejce je povinen zákazníka na tuto skutečnost upozornit. Při podání reklamace je nutné dodržet způsob stanovený těmito reklamačními podmínkami.
  4. Crystalex CZ si vyhrazuje právo na jakoukoli změnu reklamačních podmínek, je však povinen zákazníka na tyto změny upozornit.
  5. Crystalex CZ dodržuje zásady zpracování osobních údajů podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 – GDPR a podle zákona č. 101/2000 Sb. Zákon o ochraně osobních údajů. Osobní údaje zákazníka použije pouze pro účely reklamace a vyřízení reklamace zboží a v rozsahu nezbytném pro řádné vyřízení reklamace podle těchto reklamačních podmínek.

### **IV. Náležitosti reklamace**

1. Zákazník je povinen uvést v oznámení vady své jméno a kontaktní adresu. Dále je zákazník povinen uvést identifikační číslo zboží a příjmového pokladního dokladu či dodacího listu, kterého se reklamace týká.
2. Zákazník je dále povinen přesně specifikovat vadu zboží nebo služby, tj. o jakou vadu se jedná a jakým způsobem se projevuje.
3. Na vyzvání je zákazník povinen své podání doplnit, případně doložit jim tvrzené skutečnosti nebo odstranit případné vady reklamace. Za tímto účelem je mu poskytnuta lhůta 10 dnů, která může být po dohodě s Crystalex CZ přiměřeně prodloužena.
4. Zákazník je dále povinen v reklamaci uvést, jaký způsob řešení oprávněné reklamace preferuje.

### **V. Lhůty pro uplatnění reklamace**

1. Zjevné vady, zjistitelné při dodání zboží, je zákazník povinen oznámit Crystalexu CZ bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Projeví-li se vada v průběhu 6 (šesti) měsíců od dodání zboží, má se za to, že věc byla vadná již při dodání. Kupující je povinen v této lhůtě prokázat existenci vady.
2. Skryté vady zboží je zákazník povinen oznámit Crystalexu CZ a prokázat bez zbytečného odkladu poté, co je zákazník mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 24 (dvaceti čtyř) měsíců od prodeje zboží.
3. Lhůtu k uplatnění práv z vad zboží nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost užívání.
4. Poskytl-li Crystalex CZ nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí těmito reklamačními podmínkami, pokud záruční list nebo smlouva nestanoví něco jiného.

### **VI. Příjem reklamací**

1. Stížnosti a reklamace mohou být Crystalex CZ předkládány následujícími způsoby:
  - a) e-mailovou zprávou na adresu: [info@crystalex.cz](mailto:info@crystalex.cz)
  - b) doporučeným dopisem,
  - c) faxem,
  - d) osobně
2. Příjem reklamací v Crystalex CZ zajišťuje:
  - obchodní úsek Crystalex – Crystalex CZ, s.r.o., B. Egermannova 634, PSČ 473 13 Nový Bor nebo
  - při nákupu v podnikové prodejně, daná prodejna.
3. Reklamovaný výrobek nemusí být vrácen v obalu. Oznamuje-li zákazník reklamaci osobně, zodpovídá projednávající (prodejce) za vystavení a řádné vyplnění reklamačního listu a předání jeho kopie zákazníkovi.
4. Crystalex CZ je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo z vady uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

### **VII. Vyřizování reklamací**

1. Reklamace jsou vyřizovány v pořadí podle jejich přijetí v co nejkratší době. Lhůta pro vyřízení reklamace činí max. 30 kalendářních dní a počíná běžet dnem následujícím po obdržení reklamace v Crystalex CZ.
2. V případě, že reklamaci nelze vyřídit z vážného důvodu v uvedené lhůtě, bude zákazník informován o důvodu a předpokládané lhůtě k vyřízení reklamace.
3. V případě oprávněné reklamace, zjištěné vady zboží Crystalex CZ v přiměřené lhůtě odstraní, a to zejména tímto způsobem:
  - dodání náhradního zboží za vadné, nebo
  - dodáním chybějícího zboží, spočívá-li předmět reklamace v nedodání sjednaného množství či nekompletnosti dodávky, nebo
  - odstraněním faktických vad, jsou-li odstranitelné, nebo
  - odstraněním právních vad, nebo

## REKLAMAČNÍ PODMÍNKY PRO SPOTŘEBITELE

Crystalex CZ, s.r.o.,

Masarykovo nábřeží 236/30, 110 00 Praha 1, Nové Město, IČO 28542673,

společnost zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl c, vložka 149125

- poskytnutím přiměřené slevy z kupní (prodejní) ceny, nebo
  - odstoupením od smlouvy a vrácením peněz v případě, že je dodávka zákazníkem zaplacená.
4. Crystalex CZ v rámci reklamačního řízení ověřuje, zda daný případ nevznikl v důsledku nevhodného používání výrobku v rozporu s podanými instrukcemi a obchodními podmínkami.
  5. Crystalex CZ je povinen zákazníka písemně vyrozumět o vyřízení reklamace.
  6. Náklady vzniklé v souvislosti s reklamací, jdou při oprávněné reklamaci k tíži Crystalex CZ, při neoprávněné reklamaci k tíži zákazníka. Povinná strana se zavazuje tyto náklady uhradit straně oprávněné nejpozději do 30 dnů ode dne doručení faktury, již budou tyto náklady vyúčtovány.

### VIII. Důvody odmítnutí podané reklamace

1. Přijetí nebo uznání reklamace může být odmítnuto zejména, jestliže:
  - reklamaci podala osoba, která není zákazníkem Crystalex CZ,
  - reklamované zboží nebylo dodáno Crystalex CZ,
  - reklamace nemá náležitosti stanovené čl. IV těchto reklamačních podmínek a její nedostatky nebyly odstraněny ani v přiměřené lhůtě k tomu určené,
  - přezkoumání reklamace prokázalo, že zboží nemá vady,
  - ve věci rozhodl soud či správní orgán nebo řízení ve věci bylo před soudem či správním orgánem zahájeno,
  - uplynula lhůta dle čl. V těchto reklamačních podmínek.
2. Jestliže je dán některý z důvodů pro odmítnutí vyřízení reklamace podle předchozího odstavce, může být takové podání posuzováno jako podnět pro zkvalitnění nabízených služeb.

### IX. Opravné prostředky proti rozhodnutí o reklamaci

1. Pokud není zákazník spokojen s vyřízením reklamace nebo stížnosti, může se písemně obrátit na obchodně marketingového ředitele Crystalex CZ.
2. V případě nedosažení shody ohledně uplatněných vad zboží, posoudí vady a oprávněnost reklamace společně vybraná zkušebna. Její stanovisko je pro smluvní strany závazné a konečné.
3. Právo zákazníka obracet se na soudy, mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ČOI či jinými orgány veřejné správy s rozhodovací pravomocí není dotčeno.