

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese www.arthas.cz

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tento reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) prodávajícího Jakuba Skoupila, se sídlem Rudé armády 608/35, 795 01, Rýmařov, IČO: 01854771, DIČ: CZ8906025315, (dále jen „**prodávající**“) se vztahuje na veškeré dodávky ze strany prodávajícího zákazníkům prodávajícího (dále též „**kupující**“), realizované v rámci podnikatelské činnosti prodávajícího na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi prodávajícím a kupujícím prostřednictvím internetového obchodu (dále též „**smlouva**“). Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese <http://www.arthas.cz> (dále jen „**webová stránka**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“).

1.2. **Spotřebitelem** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím. **Podnikatelem** je každý, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele se dále považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele. Nestanoví-li tento reklamační řád jinak, uplatní se práva a povinnosti kupujícího stanovená tímto reklamačním řádem na kupujícího – spotřebitele i kupujícího – podnikatele.

1.3. Tento reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího.

1.4. Práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího z odpovědnosti za vady zboží, které bylo předmětem smlouvy (dále též „**zboží**“ či „**předmět smlouvy**“), stejně jako jejich uplatňování, se řídí tímto reklamačním řádem, obchodními podmínkami prodávajícího a případně smlouvou. Ve věcech výslovně neupravených se práva a povinnosti řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (tj. § 2099 a násl., resp. jde-li o kupujícího – spotřebitele § 2158 a násl. občanského zákoníku).

1.5. Aktuální platné znění reklamačního řádu prodávajícího je vždy zveřejněno na internetových stránkách prodávajícího (<http://www.arthas.cz>).

2. ODPOVĚDNOST PRODÁVJÍCÍHO ZA VADY ZBOŽÍ (ZA JAKOST PŘI PŘEVZETÍ ZBOŽÍ)

2.1. Práva a povinnosti smluvních stran, plynoucí z odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti za jakost, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a v případě kupujícího – spotřebitele i ustanoveními § 2161 až 2174b občanského zákoníku).

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

2.2.1. věc odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,

2.2.2. je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje, a,

2.2.3. je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

2.3. Vedle ujednaných vlastností prodávající odpovídá **kupujícímu-spotřebiteli**, že:

2.3.1. věc je vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá,

2.3.2. věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi (včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti) odpovídá obvyklým vlastnostem, které může kupující-spotřebitel rozumně očekávat (i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením),

2.3.3. je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující – spotřebitel rozumně očekávat.

2.4. Je-li předmětem smlouvy **věc s digitálními vlastnostmi**, tj. hmotná movitá věc, která je propojena s digitálním obsahem nebo službou digitálního obsahu takovým způsobem, že by bez nich nemohla plnit své funkce, prodávající zabezpečí, že budou kupujícímu-spotřebiteli poskytovány ujednané aktualizace digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, a vedle těchto ujednaných aktualizací i aktualizace nezbytné k tomu, aby si věc uchovala vlastnosti dle čl. 2.2 a 2.3 tohoto reklamačního řádu (dále též „**nezbytné aktualizace**“).

2.5. Prodávající zabezpečí, že budou kupujícímu-spotřebiteli poskytovány nezbytné aktualizace a že na jejich dostupnost bude kupující-spotřebitel upozorněn po dobu:

2.5.1. 24 měsíců, mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu (a je-li tato doba delší, pak po celou tuto dobu),

2.5.2. po kterou to může kupující-spotřebitel rozumně očekávat, mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba poskytnuty jednorázově.

To neplatí v případě, že prodávající kupujícího – spotřebitele před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že nezbytné aktualizace poskytovány nebudou a kupující – spotřebitel s tím při uzavření smlouvy výslovně souhlasil.

2.6. Pokud se na zboží projeví vada v průběhu 12 měsíců od převzetí zboží kupujícím - spotřebitelem, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující-spotřebitel nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

2.7. Mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu a projeví-li se nebo vyskytne-li se vada v době podle čl. 2.5.1 tohoto reklamačního řádu, má se za to, že jsou digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány vadně.

2.8. Prodávající odpovídá kupujícímu-spotřebiteli také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, kterou dle smlouvy provedl prodávající. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím- spotřebitelem a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který poskytl prodávající nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o věc s digitálními vlastnostmi.

2.9. V případě zboží nabízeného prodávajícím je:

- kupující - spotřebitel oprávněn uplatnit právo z vady (nároky dle čl. 2.10 a násl. tohoto reklamačního řádu), která se na takovém zboží vyskytne v době **do 24 měsíců od převzetí**;
- kupující – podnikatel oprávněn uplatnit právo z vady (nároky dle čl. 2.10 a násl. tohoto reklamačního řádu), která se na takovém zboží vyskytne v době **do 12 měsíců od převzetí**.

Kupující však není oprávněn uplatnit právo z vady v případech specifikovaných v čl. 3.2 tohoto reklamačního řádu.

2.10. **Nemá-li zboží vlastnosti uvedené v čl. 2.2 nebo 2.3 tohoto reklamačního řádu, má kupující - spotřebitel:**

2.10.1. právo požadovat odstranění vady. Podle své volby může požadovat **dodání nového zboží 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 zboží mělo bez vady, a to, zda může být vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího);

K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Proávající odstraní vadu v přiměřené lhůtě po jejím vytknutí tak, aby kupujícímu nezpůsobil značné obtíže (přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující-spotřebitel věc koupil).

Prodávající je oprávněn odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady,

2.10.2. kupující- spotřebitel může požadovat **přiměřenou slevu** nebo **od smlouvy odstoupit**, pokud:

- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu – spotřebiteli nezpůsobil značné obtíže (přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil),
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího-spotřebitele.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující-spotřebitel obdržel.

Kupující – spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná.

2.11. **Nemá-li zboží vlastnosti uvedené v čl. 2.2 tohoto reklamačního řádu, má kupující - podnikatel:**

2.11.1. právo požadovat **dodání nového zboží bez vady**, není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené (týká-li se vada pouze součásti věci, je kupující oprávněn požadovat pouze **výměnu této součásti**),

2.11.2. je-li postup dle čl. 2.11.1 tohoto reklamačního řádu vzhledem k povaze vady neúměrný (zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), má kupující právo na **bezplatné odstranění vady**,

2.11.3. nemůže-li prodávající dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást, nebo věc opravit, má kupující právo na **přiměřenou slevu z kupní ceny**.

Podmínkou uplatnění práv kupujícího – podnikatele dle tohoto článku reklamačního řádu je předání zboží k výměně/odstranění vady v původním nepoškozeném obalu.

2.12. Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že má zboží vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

2.13. Má-li zboží prodávajícího vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o označenou jako PŘEDVÁDĚCÍ A+, je prodávající v případě existence práva kupujícího na dodání nové věci oprávněn nabídnout kupujícímu dodání věci se srovnatelnými parametry, a není-li to z provozních důvodů prodávajícího možné, má kupující **místo práva na dodání nové věci právo na přiměřenou slevu**.

3. UPLATNĚNÍ NÁROKU KUPJÍCÍHO Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY - REKLAMACE

3.1. Záruční doba ze zákonné záruky za jakost při převzetí začíná běžet převzetím zboží kupujícím. Doba, po kterou nemůže kupující vadnou věc užívat, tj. od uplatnění reklamace u prodávajícího až do doby, kdy je kupující povinen si věc z reklamace převzít, se do lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění (do záruční doby) nepočítá. V případě výměny zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba (po výměně zboží tedy neběží nová záruční doba).

3.2. Odpovědnost prodávajícího za vady (za jakost při převzetí) se nevztahuje:

3.2.1. na běžné opotřebení zboží jeho používáním (vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,

3.2.2. na případy neodborného používání zboží, tj. zejména na případy používání v rozporu s účelem, ke kterému se běžně používá a v rozporu s dokumentací, která byla ke zboží prodávajícím připojena nebo zaslána v elektronické podobě,

3.2.3. poškození zboží počítačovým virem, nesprávným nebo vadným programovým vybavením,

3.2.4. jiná poškození předmětu smlouvy způsobená kupujícím,

3.2.5. na pokles kapacity baterie způsobené běžným opotřebením (když pokles kapacity/životnosti baterie není vadou zboží),

3.2.6. u použitého zboží (tj. zboží označeného a nabízeného prodávajícím jako PŘEDVÁDĚCÍ A+) na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím; prodávající výslovně upozorňuje kupující, že akumulátory u použitého zboží mají vždy nižší kapacitu oproti akumulátorům nabízeným prodávajícím u nového zboží,

3.2.7. na vady zboží, které byly u zboží prodávajícím výslovně uvedeny v nabídce prodávajícího a z důvodu kterých byla prodávajícím nabízena snížená kupní cena,

3.2.8. na případy, kdy dojde k porušení ochranných či záručních pečeti, čárových kódů a nálepek, pokud na výrobku jsou,

3.2.9. na vady vzniklé mechanickým poškozením zboží,

3.2.10. na vady vzniklé elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje),

3.2.11. na vady způsobené v důsledku používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy obvyklému prostředí,

3.2.12. na vady způsobené v důsledku neodborné instalace, zacházení, obsluhou, nebo zanedbání řádné péče a údržby zboží,

3.2.13. na vady, jež se projevují pouze u software, u kterého není kupující schopen doložit legální způsob nabytí, nebo vady způsobené v důsledku použití neautorizovaného software a spotřebního materiálu,

3.2.14. na vady způsobené v důsledku provedení nekvalifikovaného zásahu či změnou konfigurace,

3.2.15. na vady způsobené v důsledku působení vyšší moci (vnější události mimo vliv prodávajícího),

3.2.16. kupující nemá práva z vady, neprovedl-li kupující v přiměřené době nezbytné aktualizace, na které byl prodávajícím upozorněn dle čl. 2.5 tohoto reklamačního řádu, vznikla-li vada pouze v důsledku neprovedené aktualizace (to neplatí v případě, že kupující nebyl upozorněn na aktualizaci nebo na důsledky jejího neprovedení anebo aktualizaci neprovedl či ji provedl nesprávně v důsledku nedostatku v návodu).

3.3. Nároky z odpovědnosti za vady uplatňuje kupující u prodávajícího na elektronické adrese reklamace@arthas.cz, na kterou kupující zašle vyplněný reklamační formulář (který je ke stažení na webové stránce prodávajícího www.arthas.cz), nebo osobně na adrese provozovny prodávajícího (**Náměstí Míru 221/8, 795 01 Rýmařov**), v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží. V případě elektronického uplatnění reklamace je kupující povinen reklamované zboží spolu s fakturou prokazující zakoupení zboží u prodávajícího předat či zaslat běžnou zásilkou označenou nápisem „REKLAMACE“ na adresu provozovny prodávajícího (**ARTHAS.CZ, Reklamační oddělení, Náměstí Míru 221/8, 795 01 Rýmařov**), a to bez zbytečného odkladu po elektronickém uplatnění reklamace. Prodávající upozorňuje kupujícího, že zásilky zaslané prodávajícímu na dobírku, nebudou prodávajícím převzaty. Stav zboží, jehož přezkoumání se kupující domáhá, musí splňovat základní hygienické standardy umožňující přezkoumání jeho stavu a zjištění vad. Podmínkou běhu lhůt podle čl. 4.1 – 4.3 tohoto reklamačního řádu je, že kupující k vyřízení reklamace poskytne potřebnou součinnost, zejména pak, že umožní prodávajícímu přezkoumat reklamované zboží.

3.4. Kupující je při uplatnění reklamace povinen uvést zejména, nikoliv však výlučně:

3.4.1. identifikaci smlouvy, na základě které reklamaci uplatňuje za účelem prokázání, že reklamované zboží bylo skutečně zakoupeno v internetovém obchodě prodávajícího,

3.4.2. adresu a telefonické spojení (popřípadě e-mail) kupujícího, popřípadě na kontaktní osobu oprávněnou jednat za kupujícího, a to spolu s přílohou písemné plné moci, která takovou osobu k jednání za kupujícího opravňuje,

3.4.3. podrobný popis vad předmětu smlouvy včetně určení, jaké části předmětu smlouvy se vada týká, popřípadě jak se tato vada předmětu smlouvy projevuje,

3.4.4. jaké právo z vadného plnění (dle čl. 2.10 či 2.11 tohoto reklamačního řádu) si kupující zvolil.

3.5. Nebude-li oznámení o uplatnění reklamace ze strany kupujícího splňovat některý z výše uvedených bodů (nebo nepředá-li kupující – podnikatel zboží prodávajícímu v původním nepoškozeném obalu), prodávající kupujícího na nedostatky reklamace upozorní s tím, že o dobu odstranění nedostatků reklamace ze strany kupujícího se prodlužuje lhůta pro zahájení řešení reklamace ze strany prodávajícího. Kupující je povinen zabezpečit uchování předmětu smlouvy ve stavu ke dni zjištění vady či reklamace, a to až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady odpovědným zástupcem prodávajícího, jinak se vystavuje nebezpečí, že uplatněná práva z odpovědnosti prodávajícího za vady nebudou uspokojena.

3.6. Proávající vydá kupujícímu-spotřebiteli **písemné potvrzení** o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího - spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

4. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

4.1. Jde-li o kupujícího – spotřebitele, vyřídí prodávající reklamaci včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím-spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může kupujícím-spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

4.2. Je-li předmětem smlouvy poskytnutí digitálního obsahu, včetně digitálního obsahu dodaného na hmotném nosiči, nebo služby digitálního obsahu, musí být reklamace vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je kupující - spotřebitel požadoval.

4.3. Jde-li o kupujícího-podnikatele, vyřídí prodávající reklamaci včetně odstranění vady nejpozději do 90 dnů ode dne uplatnění reklamace. Neodstraní-li prodávající vadu včas, může kupující – podnikatel požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

4.4. Vyrozměním kupujícího (elektronickou zprávou na adresu, kterou kupující při uplatnění reklamace prodávajícímu sdělil a SMS zprávou na telefonní číslo, které kupující sdělil) o vyřízení reklamace je reklamační řízení ukončeno a kupujícímu vzniká povinnost si věc od prodávajícího převzít zpět.

4.5. Proávající **vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace**, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně i písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

4.6. Kupující-spotřebitel má právo na úhradu **účelně vynaložených** nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnížší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného zboží/předmětu smlouvy. Kupující-spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

4.7. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží ze záruční opravy do 2 měsíců od uplynutí doby, kdy záruční oprava byla vyřízena (kdy byl o vyřízení reklamace kupující prodávajícím informován), je kupující povinen zaplatit prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 25,-- Kč za každý i započatý den prodlení s vyzvednutím zboží.

4.8. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit prodávajícímu doklad, který obdržel při přijetí zboží do reklamace, popř. musí kupující prokázat svou totožnost. Kupující je rovněž oprávněn k převzetí zboží zmocnit třetí osobu (v takovém případě je zmocněnec povinen prokázat se prodávajícímu písemnou plnou mocí).

5. ZÁRUKA ZA JAKOST

5.1. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci. Záruka za jakost je smluvní v délce 0-60měsíců a je uvedena u každého zboží zvlášť přímo v detailu produktu. Jde-li o kupujícího-podnikatele, poskytuje prodávající záruku za jakost vždy toliko v délce 12 měsíců.

5.2. Záruční doba běží od převzetí věci kupujícím.

5.3. Vyskytne-li se na zboží vada v době smlouvené záruční doby, použijí se na nároky kupujícího přiměřeně ustanovení čl. 2.10 – 2.13 tohoto reklamačního řádu. Záruka za jakost se uplatňuje u prodávajícího postupem přiměřeně dle čl. 3 - 4 tohoto reklamačního řádu. Je-li však v potvrzení o nárocích z vadného plnění (které prodávající vydává pouze na žádost kupujícího) uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

6.1. Proávající informuje kupujícího, že **neodpovídá za ztrátu dat** uložených na zařízení, které je prodávajícímu předáno k reklamaci. Proávající dále upozorňuje kupujícího, že neodpovídá za škodu, která kupujícímu vznikne v důsledku ztráty dat uložených na zařízení. Proávající doporučuje kupujícímu provádět pravidelnou zálohu dat uložených na zboží – počítačovém systému.

6.2. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne **10. 6. 2024**. Změny reklamačního řádu ze strany prodávajícího zůstávají vyhrazeny.