

# REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI EUROCLEAN, S.R.O.

## 1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tento reklamační řád společnosti EuroClean, s.r.o., se sídlem Lidická 1348, PSČ 252 63, Roztoky, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 73883 („**prodávající**“) upravuje základní vzájemná práva a povinnosti kupujícího v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění (reklamace) při uzavírání kupních smluv v prodejně prodávajícího či pomocí prostředků komunikace na dálku, zejména prostřednictvím webového rozhraní internetového obchodu na adrese <https://www.euroclean.cz/>.
- 1.2 Tento reklamační řád je nedílnou součástí [obchodních podmínek](#) prodávajícího („**OP**“) a není-li v tomto dokumentu uvedeno jinak, mají pojmy zde používané stejný význam jako v OP. Práva a povinnosti neupravené tímto reklamačním řádem anebo OP se řídí platnými právními předpisy České republiky. Kupující je povinen se seznámit s tímto reklamačním řádem a OP ještě před objednáním zboží.

## 2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ V PŘÍPADĚ KUPUJÍCÍHO – SPOTŘEBITELE

- 2.1 Je-li kupující spotřebitelem, může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou (2) let od převzetí, není-li sjednáno jinak; vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, doba dle předchozí věty neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Prodávající zejména odpovídá kupujícímu, že v okamžiku převzetí:
- (a) zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
  - (b) je zboží vhodné k účelu, pro který ho kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil;
  - (c) je zboží dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
- 2.2 Neupozorní-li zvláště prodávající kupujícího před uzavřením kupní smlouvy, že se některá vlastnost zboží liší, a kupující s tím neprojeví výslovný souhlas, odpovídá prodávající kupujícímu dále, že vedle ujednaných vlastností ve smyslu článku 2.1 že zboží:
- (a) je vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
  - (b) množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou ve smluvním řetězci prodávajícího, zejména reklamou nebo označením. Veřejným prohlášením podle předchozí věty není prodávající vázán, pokud prokáže, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření kupní smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv;
  - (c) je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat; a
  - (d) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením kupní smlouvy.
- Projeví-li se vada zboží v průběhu jednoho (1) roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží vylučuje; tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
- 2.3 V případě, že kupní smlouva, záruční list (podmínky), reklama či obal zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší. Nad rámec zákonné záruční doby pro spotřebitele neposkytuje prodávající žádnou záruku za jakost.
- 2.4 Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.

- 2.5 Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá představě kupujícího, v případě, že je kupující spotřebitel, má právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 7.1 obchodních podmínek.
- 2.6 Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním (za opotřebení způsobené užíváním se považuje i snížení kapacity baterií a akumulátorů) nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.
- 2.7 Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný (například se věc již nevyrábí) nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.
- 2.8 Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné (například se věc již nevyrábí) nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.
- 2.9 Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil.
- 2.10 K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.
- 2.11 Nepřevezme-li kupující věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti věc po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění; neujedná-li strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá.
- 2.12 V případě, že bude kupujícímu dodána nová věc bez vady nebo bude věc opravena, na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní díly neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou je kupující nemohl kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.
- 2.13 Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
- (a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s články 2.7 a 2.8;
  - (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.
- 2.14 Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.
- 2.15 Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, pokud vada věci není významná; zákon předpokládá, že vada je významná (dokud není prokázán opak).
- 2.16 Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.
- 2.17 Ustanovení uvedená v tomto reklamačním řádu se nepoužijí, pokud:
- (a) vada existovala již v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
  - (b) vada byla způsobena kupujícím a vznikla neodbornou manipulací nebo ošetřením zboží;
  - (c) vada byla způsobena nadměrným zatěžováním nebo použitím v jiných než zboží odpovídajících přiměřených podmínkách;
  - (d) vada byla způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním nebo nesprávnou údržbou v rozporu s pokyny prodávajícího a výrobce či jiným zásahem kupujícího nebo mechanickým poškozením; nebo
  - (e) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

- 2.18 Kupující bere na vědomí, že pokud je zboží dodáno zásilkovou službou nebo jiným přepravcem, je kupující povinen zkontrolovat před potvrzením převzetí nepoškozenost obalu zásilky, lepicích pásek a v případě pochybností, že zásilka vykazuje vady, má kupující právo odmítnout převzetí neúplné nebo poškozené zásilky.

### **3. PRŮBĚH REKLAMACE**

- 3.1 Kupující je povinen vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost zboží prohlédnout a mohl vadu při dostatečné péči zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje. Kupující je zejména povinen před podpisem dodacího listu zboží řádně prohlédnout, zda nemá kvantitativní anebo kvalitativní vady.
- 3.2 Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, a to v kterékoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle; je-li však k opravě určena jiná osoba, která je v místě prodávajícího či v místě pro kupujícího bližším, kupující vytkne vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy. Kupující má právo uplatnit reklamaci na vlastní náklady i prostřednictvím pošty či na elektronické adrese [euroclean@euroclean.cz](mailto:euroclean@euroclean.cz). Pro co nejrychlejší vyřízení reklamace lze doporučit využít uplatnění reklamace v provozovně nebo u osoby určené k provedení opravy. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
- 3.3 Pro rychlejší vyřízení reklamace se doporučuje prodávajícího o reklamaci předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně. Zároveň je vhodné prodávajícího informovat o tom, jaké právo z vadného plnění si kupující zvolil v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem. Reklamované zboží může kupující doručit na vlastní náklady (jinak než na dobírku, kterou prodávající neprobírá), přičemž při zaslání je doporučeno zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení.
- 3.4 Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
- 3.5 O doručené reklamaci rozhoduje prodávající zpravidla ihned, ve složitých případech do tří (3) pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Pokud prodávající ve stanovené době reklamaci nevyřídí a neinformuje o způsobu jejího vyřízení kupujícího, je kupující v postavení spotřebitele oprávněn od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 3.6 Prodávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 3.7 Pokud bude reklamace vyřízena dodáním nové věci bez vady, reklamační protokol bude obsahovat nové sériové číslo tohoto zboží. Další případné reklamace vyměněného nového zboží bude kupující uplatňovat na základě tohoto reklamačního protokolu, který nahrazuje záruční a dodací list.
- 3.8 Kupujícímu spotřebiteli, který má práva z vadného plnění, náleží i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Právo na úhradu těchto nákladů musí kupující uplatnit do jednoho (1) měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

### **4. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A PRŮBEH REKLAMACE V PŘÍPADĚ KUPUJÍCÍHO – PODNIKATELE**

- 4.1 Je-li kupující podnikající fyzickou osobou či právnickou osobou („**kupující podnikatel**“), práva z vadného plnění kupujícího podnikatele se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925 a § 2099 až 2117 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku). Práva z vadného plnění nevylučují právo na náhradu újmy; čeho však lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu.

- 4.2 V případě kupujícího podnikatele práva z vadného plnění zakládá pouze vada, kterou mělo zboží při přechodu nebezpečí škody na zboží, byť se projeví až později. V případě, že se vada vyskytne v závislosti na porušení některé z povinností prodávajícího, náleží kupujícímu podnikateli práva z vadného plnění i v takovém případě.
- 4.3 Kupující podnikatel je povinen vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost zboží prohlédnout a mohl vadu při dostatečné péči zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje, nejpozději však do 3 dnů od jejího zjištění; v opačném případě mu nemusí být právo z vadného plnění přiznáno.
- 4.4 Pokud je vadné plnění **podstatným porušením smlouvy**, náleží kupujícímu podnikateli tato práva z vadného plnění:
- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
  - odstranění vady opravou věci;
  - přiměřená sleva z kupní ceny; nebo
  - odstoupení od smlouvy.
- 4.5 V případě podstatného porušení smlouvy musí kupující podnikatel při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady informovat prodávajícího o tom, jaké právo z vadného plnění si zvolil.
- 4.6 Pokud tak kupující podnikatel neučiní, budou mu náležet pouze ta práva, která by mu náležela při nepodstatném porušení smlouvy. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s prodávajícím. Pokud v přiměřené lhůtě vadu zboží prodávající neodstraní, může kupující podnikatel požadovat namísto odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Pokud je vada zboží **nepodstatným porušením smlouvy**, může kupující podnikatel požadovat:
- odstranění vady; nebo
  - přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 4.7 V případě, že vadu zboží prodávající neodstraní včas nebo odstranění vady odmítne, může kupující podnikatel požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s prodávajícím.
- 4.8 Výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy nelze požadovat v případě, že nemůže kupující podnikatel věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí v případě, že:
- došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
  - kupující podnikatel použil věc ještě před objevením vady;
  - kupující podnikatel nezpůsobil nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu; nebo
  - kupující podnikatel věc prodal ještě před objevením vady, spotřeboval ji, anebo pozměnil věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující podnikatel prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.
- 4.9 Na kupujícího podnikatele se uplatní rovněž článek 2.17 reklamačního řádu.
- 4.10 Kupující podnikatel bere na vědomí, že pokud je zboží dodáno zásilkovou službou nebo jiným přepravcem, je kupující podnikatel povinen zkontrolovat před potvrzením převzetí nepoškozenost obalu zásilky, lepicích pásek a v případě pochybností, že zásilka vykazuje vady, má kupující podnikatel právo odmítnout převzetí neúplné nebo poškozené zásilky.
- 4.11 Kupující podnikatel má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, a to zasláním reklamovaného zboží včetně příslušenství, a pokud možno v původním nebo náhradním obalu, na adresu reklamačního oddělení prodávajícího (EuroClean, s.r.o., Lidická 1348, 252 63 Roztoky u Prahy) na své náklady; kupující podnikatel je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, a to zejména doložením originálu prodejního dokladu (záruční

list, dodací list nebo daňový doklad) a podrobného popisu vady zboží. Bez splnění podmínek předchozí věty tohoto článku nebude reklamační kupujícímu podnikateli uznána a zboží mu bude vráceno na jeho náklady.

- 4.12 Prodávající se zavazuje reklamační řešit v co nejkratší možné lhůtě s ohledem na odborné posouzení zboží prodávajícím nebo výrobcem. Kupující podnikatel obdrží informaci o vyřízení reklamační na sdělenou elektronickou adresu. V případě neoprávněné reklamační se délka záruční doby neprodlužuje.
- 4.13 Odstranitelné vady zboží, právní vady zboží, větší množství vad, které nebrání řádnému užívání zboží, opakující se vady nebo další vady (vady v množství, barvě, chybějící doklady atd.) jsou považovány za nepodstatné porušení smlouvy. V tomto případě může kupující podnikatel požadovat pouze odstranění vad nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 4.14 Prodávající stanoví lhůtu, ve které vady zboží odstraní. Jestliže kupující podnikatel bez zbytečného odkladu po oznámení lhůty nesdělí svůj nesouhlas, má se za to, že ji stanovil sám. Neodstraní-li prodávající vady ve lhůtě stanovené podle předchozí věty, může kupující podnikatel požadovat slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit.
- 4.15 Při výměně zboží musí být původní zboží vráceno prodávajícímu nepoškozené, bez známek užívání nebo opotřebení, v původním obalu a s veškerým příslušenstvím včetně přiložených záručních listů a návodů.
- 4.16 Pokud bylo zboží kupujícímu podnikateli zasíláno prostřednictvím přepravce, nemá kupující podnikatel právo na náhradu nákladů na přepravu.
- 4.17 Kupujícímu podnikateli, který má práva z vadného plnění, nenáleží náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva.

## **5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 5.1 Kupující, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení případných sporů (ADR) ze smlouvy s prodávajícím v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a to prostřednictvím České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh kupujícího, který lze podat zejména písemně, ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách České obchodní inspekce. Žádné z ustanovení tohoto článku nevyklučuje možnost kupujícího obrátit se se svým nárokem na příslušný soud.
- 5.2 Pro uplatnění reklamační může kupující využít vzor reklamačního formuláře, který tvoří přílohu tohoto reklamačního řádu.
- 5.3 Znění tohoto reklamačního řádu může prodávající kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé z kupních smluv uzavřených před účinností nového reklamačního řádu.
- 5.4 Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 15.3.2024.