

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnost **Dialab spol. s r.o.**, se sídlem Náměstí Osvoboditelů 1/11, 155 00 Praha 5 – Radotín, IČ: 14889200, DIČ: CZ14889200, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 670 (dále jen jako „**společnost**“) tímto reklamačním řádem (dále jen „**Řád**“) informuje spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z vadného plnění, které se projeví v záruční době (dále také jen „**reklamace**“).

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tento Řád byl zpracován dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších změn (dále jen „OZ“), a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších změn, a nevztahuje se na kupní smlouvy uzavřené s podnikateli.
- 1.2 Tento Řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti pro prodej zboží prostřednictvím e-shopu.
- 1.3 Tento Řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dne 1.10.2023 a nahrazuje veškerá předchozí znění.

### 2. PRÁVA KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 2.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že věc:
  - (a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
  - (b) je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil;
  - (c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci;
  - (d) je vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví;
  - (e) množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;
  - (f) je dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat;
  - (g) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.
- 2.2 Projeví-li se vada v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
- 2.3 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 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. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem

na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

- 2.4 Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
- (a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 OZ;
  - (b) se vada projevuje 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.
- 2.5 Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.
- 2.6 Kupující má právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva z vadného plnění.
- 2.7 Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost, kterou má mít věc při převzetí liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.
- 2.8 Kupující dále není oprávněn uplatnit práva z vadného plnění:
- (a) pokud vadu sám způsobil;
  - (b) na opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním; a/nebo
  - (c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání.

### **3. MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

- 3.1 Veškeré reklamace musí mít písemnou podobu na email: [objednavky@dialab.cza](mailto:objednavky@dialab.cza) u prodávajícího je veden reklamační protokol, ve kterém bude uvedeno, jakým způsobem se bude dále postupovat.

### **4. PODMÍNKY A FORMA UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

- 4.1 Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zakoupené věci v době 24 měsíců od převzetí.
- 4.2 Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v připojeném návodu nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze věc použít, odpovídá společnost kupujícímu za to, že věc bude po tuto dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
- 4.3 Zjistí-li kupující vadu zboží, musí tuto skutečnost sdělit prodávajícímu bez zbytečného odkladu. Kupující uvede při uplatnění reklamace především své jméno a příjmení, kontaktní údaje za účelem kontaktování ohledně stavu reklamace, popis vady zboží a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje. Při zasílání reklamovaného zboží na adresu prodávajícího doporučuje se kupujícímu vyplnit a přiložit reklamační formulář dostupný webových stránkách společnosti.
- 4.4 Kupující je povinen doložit, že reklamované zboží bylo zakoupeno od společnosti, a to nejlépe předložením daňového dokladu, jeho kopie či jiným vhodným způsobem.
- 4.5 Pro uplatnění reklamace je kupující povinen předat společnosti reklamované zboží.
- 4.6 Uplatnění reklamace je písemně zaznamenáno v reklamačním protokolu.

4.7 Prodávající není odpovědný za vady, které vznikly následkem postupu, který byl v rozporu s dodaným návodem k použití nebo neodborným zacházením pracovníky kupujícího.

## **5. LHŮTA K VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

5.1 Reklamací společnost vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.

5.2 O vyřízení reklamace bude kupující informován prostřednictvím kontaktních údajů, které uvedl v reklamačním protokolu; o vyřízení reklamace bude také sepsán písemný protokol.

5.3 Kupující je oprávněn a rovněž povinen se o průběhu reklamace informovat, a to prostřednictvím e-mailu na adrese: [objednavky@dialab.cz](mailto:objednavky@dialab.cz).

## **6. MOŽNOST ODVOLÁNÍ**

6.1 Pokud kupující není spokojen se způsobem vyřízení reklamace, doporučuje se obrátit se na vedoucího společnosti, případně e-mailem na adresu [objednavky@dialab.cz](mailto:objednavky@dialab.cz). Tím není nijak dotčeno právo kupujícího na mimosoudní či soudní přezkum.