

# Reklamační řád

## Reklamacce a vrácení zboží

Záruku na zboží je poskytována v rozsahu obecně platných předpisů, a to po dobu 2 let. Záruční lhůta začíná běžet převzetím zboží kupujícím. Záruka je poskytována na chyby vzniklé při výrobě a výrobní vady, které nebyly viditelné při zakoupení zboží.

Záruka se nevztahuje na:

- mechanická poškození
- nesprávné použití
- vystavení zboží nadměrným rázům, váze a úderům, žáru a vlhku
- nadměrné opotřebení a úmyslné poničení zboží
- neodborný servis

Na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo a sídlo. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

## Uplatnění reklamace

1. Při vzniku první vady je nutné poškozený výrobek okamžitě přestat používat, zabalit a kompletní doručit na naši adresu v co nejkratší době. Ke zboží musí být přiložena kopie dokladu o zaplacení (faktura, paragon nebo lístek z pošty případně zásilkové služby) a podrobný popis závady. Kupující má možnost vyžádat si od prodávajícího reklamační formulář.
2. Po obdržení reklamovaného zboží zašle prodávající na email kupujícího potvrzení o převzetí reklamace (reklamační protokol) a to nejpozději do 48 hodin od obdržení reklamace. Po odborném posouzení vzniklé vady (nejpozději do 14 dnů po obdržení reklamace) bude kupující informován způsobu a lhůtě vyřízení reklamace.
3. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci nebo, týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.
4. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě věc řádně užívat.
5. Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li kupující výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit. V tomto má kupující nárok požadovat proplacení prokazatelných přepravních nákladů spojených se zasláním reklamace.
6. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.
7. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání. Dojde-li k výměně, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.
8. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Při ukončení reklamačního řízení, bude kupujícímu zaslán protokol o ukončení reklamačního řízení, včetně způsobu jeho vyřízení.

**Důležité:** reklamované zboží v záruční lhůtě musí být k reklamaci dodáno kompletní.

9. Zboží předložené k reklamačnímu řízení by mělo být zbaveno veškerých nečistot a hygienicky nezávadné. V opačném případě bude reklamacce z hygienických důvodů zamítnuta.

## Reklamacce dopravy

Kupující je povinen si zboží před převzetím od dopravce zkontrolovat a v případě poškození, takové zboží nepřijmout. Pokud jste zboží převzali máme za to, že zboží bylo v pořádku doručeno. Pokud tomu tak nebylo neprodleně nám tuto reklamaci nám sdělte (nejlépe mailem) a informujte přepravce, který tuto reklamaci vyřizuje.

## Doručení reklamovaného zboží

Reklamované zboží musí zákazník dopravit osobně nebo zaslat na místo uplatnění reklamace. Je-li reklamacce uznána jako oprávněná, bude po jejím vyřízení zákazník vyzván k odběru zboží.

V případě zájmu může být po dohodě zboží zákazníkovi zasláno přepravcem.

Pokud byla reklamační uznaná jako oprávněná, má zákazník právo na úhradu přepravních nákladů na zaslání reklamační a to v maximální hodnotě nejnižšího možného způsobu dopravy.

### **Odstoupení od smlouvy**

V souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku má kupující při nákupu na dálku (formou e-shopu) právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží. Rozhodne-li se pro odstoupení, bude mu vrácena kupní cena zboží. Prodejce má nárok na úhradu nákladů spojených s vrácením zboží. Pro vrácení ceny je nutné dodržení následujících podmínek:

- Prodávající bude kupujícím informován o požadavku na vrácení zboží na adresu Certus Mercatus s.r.o., K Žižkovu 282/9, 190 00 Praha 9, nebo e-mailem na adresu [reklamace@mercatus.cz](mailto:reklamace@mercatus.cz)
- Vrácené zboží musí být nepoškozené a kompletní (včetně příslušenství, záručního listu, návodu, daňového dokladu atd.). Nebude-li zboží vráceno v původním obalu nebo bude-li tento poškozený, má prodejce nárok na úhradu nákladů spojených s uvedením zboží do původního stavu. Zboží nelze zaslat na dobírku a jeho doprava probíhá na náklady kupujícího.

Při splnění těchto podmínek vrátí prodávající kupujícímu peníze do 14 pracovních dnů od obdržení zboží převodem na účet kupujícího

Prodávající si vyhrazuje právo odstoupit od kupní smlouvy v případě, kdy se objednané zboží již neprodává nebo nedodává.

### **Reklamační a servis**

Certus Mercatus s.r.o.  
K Žižkovu 282/9  
190 00 Praha 9

### **Otevírací doba**

po-pá od 7.30 do 15.30  
email [reklamace@mercatus.cz](mailto:reklamace@mercatus.cz)