



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád účelně upřesňuje postup zákazníka a společnosti HUSKY CZ s.r.o. v případě, že přes veškeré úsilí společnosti HUSKY CZ s.r.o. o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávávaného zboží.

### Článek I

#### Prevence

- **Odst. 1:** Při výběru zboží je nutné, aby zvolený druh a velikost výrobku přesně odpovídal potřebám zákazníka. Zákazník před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování zboží. Pouze zboží dobře zvolené z hlediska funkčního, sortimentního a velikostního je předpokladem naplnění užité hodnoty a účelu užití zboží.
- **Odst. 2:** Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, např.: nadměrnou intenzitu užívání výrobku, užívání výrobku k nevhodnému účelu.
- **Odst. 3:** Další nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu zboží a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je třeba si uvědomit, že nesprávná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje jeho plnou funkčnost a životnost.
- 

### Článek II

#### Základní podmínky reklamace

- **Odst. 1:** Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
- **Odst. 2:** Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodné konstrukční řešení.
- **Odst. 3:** Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálu, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.
- **Odst. 4:** Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady prodávávaného zboží řádným způsobem, rozhodne pracovník prodejny nebo servisního střediska o reklamaci ihned, ve složitějších případech ve lhůtě do 30 kalendářních dnů.
- **Odst. 5:** Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamováno zboží kompletní a reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Společnost HUSKY CZ s.r.o. je oprávněna odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny (Vyhláška 306/2012 Sb., o podmínkách předcházení vzniku a šíření infekčních onemocnění a o hygienických požadavcích na provoz zdravotnických zařízení a ústavů sociální péče)
- **Odst. 6:** Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění. Pracovník prodejny nebo servisního střediska může v odůvodněných případech se zákazníkem dohodnout lhůtu delší.
- 

### Článek III.

#### Místo a způsob uplatnění reklamace

- **Odst. 1:** Zákazník může uplatnit reklamaci v kterékoliv prodejně společnosti HUSKY CZ s.r.o. Zákazník uplatňuje reklamaci osobně případně poštou na adrese reklamačního oddělení: HUSKY CZ – reklamace, Na Jarově 4, Praha 3, 130 00. Nákup reklamovaného zboží v prodejně HUSKY CZ s.r.o. prokazuje zákazník nejlépe nákupním dokladem. Bez přiložení nákupního dokladu zahájí společnost HUSKY CZ s.r.o. reklamační řízení jen, pokud zákazník jiným věrohodným způsobem doloží, resp. prokáže, že reklamované zboží zakoupil v prodejně HUSKY CZ s.r.o.
- **Odst. 2:** pracovník prodejny nebo servisního střediska je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o tom, kdy právo z odpovědnosti za vady uplatnil, o způsobu řešení reklamace, jakož i o provedení případné opravy a o době jejího trvání.
- **Odst. 3:** Jakmile zákazník uplatní některé z práv odpovědnosti za vady zboží, například právo na odstranění vady či slevu, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s pracovníkem prodejny nebo servisního střediska jinak.

## Článek IV

### Lhůty pro uplatnění reklamace

- **Odst. 1:** Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční době. Reklamací je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace. Záruční doba je 24 měsíců a začíná běžet ode dne převzetí zboží.
- **Odst. 2:** Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy zákazník po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Společnost HUSKY CZ s.r.o. je povinna vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.
- **Odst. 3:** Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.
- **Odst. 4:** Při nevyzvednutí zboží do 30. dnů po termínu ukončení reklamačního řízení (oprava, výměna výrobku nebo neuznání reklamace), může být kupujícímu účtováno skladné ve výši 20 Kč za každý započatý kalendářní den. Prodejce je oprávněn produkt nevydat, dokud nebude uhrazena celá částka za skladné. V případě, že tato částka převyšuje aktuální prodejní cenu produktu, je prodejce oprávněn produkt prodat a vzniklé náklady takto pokrýt.

## Článek V

### Odstranitelné vady

- **Odst. 1:** Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita zboží.
- **Odst. 2:** V případě výskytu odstranitelné vady má zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Společnost HUSKY CZ s.r.o. je povinna vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace.
- **Odst. 3:** Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může zákazník požadovat výměnu zboží (lze vyměnit za jakékoliv zboží), nebo týká-li se vada jen součástí zboží, výměnu součástí. Pokud není výměna zboží možná, může zákazník žádat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit.
- **Odst. 4:** V případě vady odstranitelné má zákazník právo na výměnu zboží (lze vyměnit za jakékoliv zboží) nebo na odstoupení od smlouvy pokud:
  - reklamace nebyla vyřízena do 30 dnů ode dne jejího uplatnění a nedošlo k jiné dohodě;
  - zákazník nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad zboží řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. Větším počtem vad trpí zboží tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně nejméně tři odstranitelné vady.

## Článek VI

### Neodstranitelné vady

- **Odst. 1:** Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.
- **Odst. 2:** Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady, má zákazník právo:
  - požadovat výměnu zboží za nové bezvadné (lze vyměnit za jakékoliv zboží);
  - odstoupit od kupní smlouvy
- **Odst. 3:** V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání zboží jako zboží bez vady (např. vady estetické) a zákazník nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

## Článek VII

### Informace o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Pokud zákazník spotřebitel nesouhlasí s vyřízením reklamace, resp. pokud vznikne jakýkoliv spor z kupní smlouvy, má zákazník právo se obrátit na Českou obchodní inspekci s návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Česká obchodní inspekce plní roli mediátora. Veškeré náležitosti mediace je možné nalézt na webových stránkách České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) v sekci „Mimosoudní řešení sporů (ADR)“ a rovněž v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Zákazník spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## Článek VIII

### Závěrečná ustanovení

- **Odst. 1:** Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění případných pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- **Odst. 2:** Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 11. 2017. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.