

# Reklamační řád FREEDOM.tv

Tento Reklamační řád se vztahuje na zboží dodávané prodávajícím přímo, případně prostřednictvím své obchodní sítě (autorizovaných prodejců) kupujícímu, kterým je fyzická osoba nepodnikatel. Případné reklamace budou vyřízeny v souladu s tímto Reklamačním řádem a právním řádem platným v ČR. Pro kupujícího (spotřebitele) jsou určující zejména občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele v platném znění.

## I. PRÁVO KUPUJÍCÍHO NA REKLAMACI VADNÉHO ZBOŽÍ

Vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, může kupující uplatnit u prodávajícího své právo z odpovědnosti za vady zboží. Za vadu nelze považovat změnu vlastností zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu. Jestliže kupující uplatní právo z odpovědnosti za vady zboží (dále jen reklamace), je pověřený pracovník povinen o oprávněnosti reklamace rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění. Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má kupující stejná práva, jako by šlo o vadu, kterou nelze odstranit dle článku V. tohoto Reklamačního řádu.

## II. MÍSTO PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Kupující uplatňuje reklamaci a reklamovaného zboží doručuje na uvedenou adresu: dvbexpert s.r.o. Okružní 189, Babice, 251 01. **Před odesláním vždy kontaktuje zákaznickou podporu Prodávajícího**, kde mu bude přiděleno číslo reklamace. Bez uvedení čísla na zboží není možné v místě určení reklamaci přijmout. V případě, že kupující zakoupil zboží nikoliv přímo od prodávajícího, ale prostřednictvím jeho obchodní sítě prodejců, je také oprávněn takové zboží reklamovat u příslušného prodejce, u kterého bylo zakoupeno. Kupující je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn., že kromě vytknutí vad dokládá zejména dobu zakoupení zboží, což prokáže nejlépe prodejním dokladem, záručním listem, popř. jiným věrohodným způsobem.

## III. LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Prodávající odpovídá za vady, které se vyskytnou v době dvaceti čtyř měsíců ode dne prokazatelného převzetí zboží. Na žádost kupujícího je prodávající povinen vydat kupujícímu při prodeji potvrzení v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. V potvrzení uvede i své sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje jako potvrzení doklad o zakoupení věci v elektronické podobě. Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci zboží po uplynutí uvedené lhůty dvaceti čtyř měsíců ode dne prokazatelného převzetí zboží. Reklamaci by měl kupující uplatnit ihned po zjištění vady, aby mohla být reklamace správně posouzena a vyřízena. Doba odpovědnosti prodávajícího za vady nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet. Vyřídí-li se reklamace výměnou vadného zboží za nové, běží lhůta pro uplatnění případné další reklamace od data zakoupení původního zboží. Záruční lhůta se prodlužuje o dobu po, kterou bylo původní zařízení v reklamačním řízení, maximálně pak o 30 dnů za každou vedenou reklamaci.

## IV. ODSTRANITELNÉ VADY

Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita výrobků a oprava může být provedena řádně ve stanovené lhůtě. Lhůta pro odstranění vady nesmí přesáhnout 30 kalendářních dnů. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu. 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 součástí věci, výměnu součástí. Neuplatní-li kupující právo dle předchozích ustanovení, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže. Doba od uplatnění reklamace až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen zboží převzít, se do záruční doby nepočítá. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení (reklamační protokol) o tom, kdy reklamaci uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

#### V. **NEODSTRANITELNÉ VADY**

Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě beze zbytku odstranit a které brání tomu, aby výrobek mohl být řádně užíván, jakož i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže kupující věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. Jde-li o takovou vadu, má kupující právo: 1) na výměnu zboží za jiné bezvadné, nebo 2) odstoupit od kupní smlouvy, (kupující vrátí vadné zboží a obdrží zpět kupní cenu). Neuplatní-li kupující právo dle předchozích ustanovení, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

#### VI. **PODMÍNKY UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

Je-li zboží prodáváno za sníženou cenu, neodpovídá prodávající za vady, pro které byla cena zboží snížena. Prodávající dále neodpovídá za vady použitého zboží odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím. V případě, že prodávající za vadu použité věci odpovídá, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu. Kupující je povinen dodané zboží po jeho převzetí prohlédnout a případné vady a neshody se skutečným stavem zboží bez zbytečného odkladu písemně oznámit prodávajícímu. To platí především na případy, kdy dodané zboží nesouhlasí s obsahem dodacího listu nebo dodací list není správně vyplněn. V oznámení je kupující povinen specifikovat vady a dále oznámit prodávajícímu, jaké nároky z vady uplatňuje (volba mezi nároky).

V případě, že bude kupujícímu doručena poškozená zásilka, nebo bude-li doručena pouze prázdná obálka /balík, nebo bude obálka/ balík doručena otevřená, uvede kupující na předávacím protokolu popis závady s odůvodněním nepřevzetí, aby prodávající byl oprávněn na přepravci žádat náhradu škody. Kupující je povinen oznámit prodávajícímu ihned po provedení prohlídky dodaného zboží veškeré vady, které zjistil. Při zjištění rozdílu v množství nebo druhu zboží s údaji na faktuře či dodacím listu je nutno podat o tomto stavu zprávu prodávajícímu nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí zásilky.

Zjištěné vady musí být reklamovány písemně (dopisem), případně elektronicky na centru zákaznické podpory Prodávajícího. Prodávající musí mít možnost oprávněnost reklamace ověřit a vadu odstranit. U reklamace vad musí být popsány vady, jak se projevují. K tomuto oznámení vad musí být případně připojeny důkazní prostředky osvědčující zřejmost uplatněných vad. Při uplatnění reklamace kupující sdělí datum dodání zboží, název (označení) zboží, množství a dále oznámí prodávajícímu, jaké nároky z vady uplatňuje (volba mezi nároky).

Od okamžiku zjištění vady zboží je kupující povinen ihned přestat vadné zboží používat.

V opačném případě, zejména dojde-li v důsledku dalšího používání vadného zboží k poškození dalších součástí nebo jiné škodě, ztrácí kupující nároky na náhradu takto způsobené další škody. Prodávající neodpovídá za vady zboží, které vznikly jako důsledek běžného opotřebení zboží, nedodržením návodu k použití zboží, neodborného zásahu do zboží, poškození zboží

zaviněné úmyslně i z nedbalosti, použití zboží v podmínkách nebo způsobem, které jsou nepřiměřené k povaze a určení zboží, připojením nevhodného proudu či napětí, poškození zboží živelními pohromami nebo jinými přírodními faktory, poškození zboží použitím nevhodných doplňků nebo pokud bylo zboží poškozeno jakkoliv jinak a toto poškození nemohlo prokazatelně vzniknout řádným užíváním zboží.

Zboží, které je reklamováno, se vrací doporučeně na adresu prodávajícího spolu s dokladem o zakoupení. Je-li reklamáce důvodná, prodávající ve lhůtě výše uvedené vyzve kupujícího, aby si vyměněné zboží vyzvedl, případně zboží zašle kupujícímu na jeho náklady poštou na adresu určenou kupujícím.

Bylo-li zboží zakoupeno nikoliv přímo od prodávajícího, ale prostřednictvím obchodní sítě prodávajícího a kupující uplatnil reklamaci u příslušného prodejce, může kupující požadovat, že si opravené zboží vyzvedne u takového prodejce. Záruční opravy zboží zajišťuje prodávající. Pokud prodávající reklamaci neuzná, oznámí to kupujícímu ve lhůtě uvedené v předchozím odstavci. Spolu s oznámením o neuznání reklamáce prodávající kupujícímu sdělí, kolik by stála výměna či oprava zboží.

## VII. **ŘEŠENÍ SPORŮ**

Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení rozhoduje příslušný soud.

## VIII. **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.2.2020. Prodávající je oprávněn tento Reklamační řád změnit. Platnost takovéto změny vstupuje v platnost, tím, že Prodejce daný Reklamační řád uveřejní na svých webových stránkách.

V Praze dne 1.2.2020