

## Reklamační řád společnosti Health Brands s.r.o.

### 1. Úvodní ustanovení

**1.1.** Tento reklamační řád je vystaven společností **Health Brands s.r.o.**, se sídlem **Dlouhá 132/1, 251 01 Říčany – Strašín**, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném **Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 16139, IČO: 29035112, DIČ: CZ29035112**, tel. **+420 800 200 900**, e-mail: **info@rehasport.cz** (dále jen „**Prodávající**“).

**1.2.** Tento reklamační řád obsahuje informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „**reklamace**“) v souvislosti s kupními smlouvami uzavřenými mezi jinou fyzickou ev. právnickou osobou (dále jen „**Kupující**“) a **Prodávajícím**, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

### 2. Podmínky a způsob uplatnění reklamace

**2.1.** Kupující uplatňuje reklamaci prostřednictvím formuláře Reklamace umístěné na stránkách [Vrácení zboží a reklamace](#) nebo osobně na adrese Dlouhá 132/1, 251 01 Říčany – Strašín. Nákup reklamovaného zboží prokazuje Kupující fakturou, objednávkou, popř. jiným vhodným způsobem. Reklamované zboží musí být odesláno **Prodávajícímu** buď vlastní dopravou na kontaktní adresu **Prodávajícího** uvedenou v záhlaví těchto obchodních podmínek (jinak než na dobírku, kterou **Prodávající** nepřebírá) nebo využitím přepravních služeb společnosti Retino ve výše zmíněném formuláři.

**2.2.** Reklamaci 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.

**2.3.** Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Kupující je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. **Prodávající** je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny (zejména vyhláška č. 91/1984 Sb., o opatřeních proti přenosným nemocem).

**2.4.** **Prodávající** je povinen **Kupujícímu** vydat písemné potvrzení o tom, kdy **Kupující** právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace **Kupující** požaduje; a dále

potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

**2.5.** Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří 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 bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

### **3. Rozsah práv z vadného plnění**

**3.1.** Práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího ohledně záruky Prodávajícího za jakost zboží při převzetí a práva Kupujícího z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanovením § 2161 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).

**3.2.** Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující zboží převzal:

**a.** má zboží vlastnosti, které si Prodávající a Kupující ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

**b.** se zboží hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,

**c.** je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a

**d.** zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

**3.3.** Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození zákazníkem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.

**3.4.** Projeví-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

**3.5.** Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v čl. 3.2 výše, může Kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Kupující právo na bezplatné odstranění vady.

**3.6.** Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od kupní smlouvy odstoupit.

**3.7.** Neodstoupí-li Kupující od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující

má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Kupujícímu působilo značné obtíže.

**3.8.** Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.

**3.9.** Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží (s výjimkou uvedenou v čl. 3.8 níže). To neplatí:

- a. u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b. na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, nebo
- c. vyplývá-li to z povahy věci.

**3.10.** Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Kupující právo:

- a. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b. na odstranění vady opravou věci,
- c. na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d. odstoupit od smlouvy.

**3.11.** Kupující sdělí Prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Kupujícímu, že vady neodstraní, může Kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li Kupující své právo včas, má práva podle čl. 3.12 až 3.14.

**3.12.** Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

**3.13.** Dokud Kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Prodávající odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží; volba nesmí Kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

**3.14.** Neodstraní-li Prodávající vadu zboží včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího.

#### **4. Závěrečná ustanovení**

**4.1.** V otázkách neupravených Reklamačním řádem se bude v daném případě postupovat dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „NOZ“).

**4.2.** Ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1 písmeno j) NOZ a § 14 a § 20e zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitelů prodávající sděluje, že Kupující spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze Smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je



Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). Tato vyřizuje mimosoudní stížnosti spotřebitelů způsobem a za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy.

**4.3.** Prodávající si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu v souladu s platnými právními předpisy.

**Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 11. 2024.**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Kalista', is written over a horizontal dotted line.

**Bc. Jan Kalista** - jednatel společnosti Health Brands s.r.o.