



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Obchodní společnost s obchodní firmou **Dr. High s.r.o.**, IČ: 091 22 613, se sídlem Kubánské náměstí 1391/11, Vršovice, 100 00 Praha 10, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 331272 (dále jen „**Prodávající**“) vydává tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“):

1. PRÁVO NA UPLATNĚNÍ REKLAMACE:

- 1.1 Kupujícím se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí spotřebitel (dále jen „**Kupující**“).
- 1.2 Zboží, u kterého se vyskytne vada při převzetí Kupujícím, jakož i zboží, u kterého se vyskytne vada po převzetí v záruční době (s výjimkou případů uvedených v zákoně č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném a účinném znění), je možno reklamovat. Reklamaci musí Kupující uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady.
- 1.3 Reklamaci je možno uplatnit na vady vzniklé v průběhu záruční doby prokazatelnou chybou výroby, technologického postupu, popřípadě jiných skutečností stanovených zákonem.
- 1.4 Reklamované zboží musí být vyčištěné, zbavené všech nečistot a v souladu s hygienickými předpisy nebo obecnými hygienickými zásadami. V opačném případě může být reklamace zamítnuta.

2. MÍSTO A PODMÍNKY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE:

- 2.1 **Reklamaci zboží lze uplatnit v kterékoli provozovně Prodávajícího a to:**
 - (a) osobně;
 - (b) zasláním poštou, případně jiným přepravcem.
- 2.2 Při vyřizování reklamační zasláním je Kupující povinen společně se zbožím odeslat vyplněný Reklamační protokol a prokázat, že zboží bylo zakoupeno u Prodávajícího.
- 2.3 Nákup zboží prokazuje Kupující prodejním dokladem nebo daňovým dokladem - fakturou.
- 2.4 Vadu, která je předmětem reklamační, musí Kupující jednoznačně definovat nebo popsat do Reklamačního protokolu.
- 2.5 Kupující je povinen dodržovat obecně známá pravidla při používání zboží. V případě nedodržení těchto podmínek nemůže být reklamační uznána.
- 2.6 Prodávající neodpovídá za vady, pro které byla při převzetí Kupujícímu poskytnuta sleva z ceny zboží.



3. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO:

- 3.1 **Prodávající při prodeji zboží Kupujícímu odpovídá za skutečnost, že:**
- (a) zboží má odpovídající jakost, množství, míru a hmotnost, která byla deklarována Prodávajícím;
 - (b) zboží je prosto vad a odpovídá všem příslušným normám.
- 3.2 Prodávající odpovídá za vady, které má prodané zboží při převzetí a vůči Kupujícím také za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době.
- 3.3 **Prodávající neodpovídá za vady, které vznikly po převzetí zboží v záruční době v důsledku:**
- (a) opotřebení věci způsobeného jejím obvyklým užíváním;
 - (b) nesprávného uskladnění (teplota, vlhkost) či opracování;
 - (c) nesprávného užívání věci či neodborným zásahem či mechanickým poškozením věci.
- 3.4 Pracovník reklamačního a informačního úseku rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří (3) pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (§ 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, v platném znění).

4. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE:

- 4.1 Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci ve lhůtě dvaceti čtyř (24) měsíců od převzetí zboží Kupujícím.
- 4.2 Pokud je však na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.
- 4.3 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.
- 4.4 Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.
- 4.5 Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

5. ODSTRANITELNÉ VADY:

- 5.1 Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má Kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. 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. Není-li takový postup možný, může Kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od kupní smlouvy odstoupit.

- 5.2 V případě, že jde sice o vady odstranitelné, avšak Kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat, má Kupující právo na výměnu věci anebo má právo od kupní smlouvy odstoupit. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. O stejné vadě lze hovořit za situace, že vada má stejné projevy ve vlastnostech věci, není však podstatné, jakým způsobem byla vada odstraňována. O stejnou vadu se nejedná, projeví-li se na věci po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada.

6. NEODSTRANITELNÉ VADY:

- 6.1 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 anebo má právo od kupní smlouvy odstoupit.
- 6.2 Jde-li o jiné neodstranitelné vady (které nebrání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady) a nepožaduje-li Kupující výměnu věci, má Kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od kupní smlouvy odstoupit.
- 6.3 Vady doplňků stravy a krmení pro domácí zvířata se považují za neodstranitelné.

7. VYŘÍZENÍ REKLAMACE:

- 7.1 Reklamacce musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud není sjednána lhůta delší. Po uplynutí této lhůty má Kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit (§ 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, v platném znění).
- 7.2 Není-li mezi Kupujícím a Prodávajícím sjednána lhůta k vyřízení reklamacce, je kupující oprávněn reklamovanou věc vyzvednout vždy nejpozději 30. den ode dne uplatnění reklamacce.
- 7.3 Kupující je povinen vyzvednout si reklamovanou věc nejpozději do jednoho měsíce od 30. dne ode dne uplatnění reklamacce, popřípadě do jednoho měsíce od uplynutí lhůty, která byla mezi Kupujícím a Prodávajícím sjednána k vyřízení reklamacce.
- 7.4 V případě, že Kupující neposkytl Prodávajícímu kontaktní údaje nebo je nesnadno dosažitelný a nepřevzal zpět zboží ani po uplynutí 6 měsíců po vyřízení reklamacce, je Prodávající oprávněn prodat či s ohledem na úsporu nákladů zlikvidovat zboží i bez písemného vyrozumění Kupujícího o zamýšleném prodeji zboží.
- 7.5 Prodávající je oprávněn použít část výnosu z prodeje zboží k úhradě účelně vynaložených nákladů spojených se skladováním či likvidací zboží a je povinen vydat zbylou část výnosu z prodeje zboží Kupujícímu na základě jeho písemné žádosti.



8. UPOZORNĚNÍ PRODÁVAJÍCÍHO:

- 8.1 Prodávající upozorňuje, že Kupující může najít podrobnější úpravu uplatnění svých práv v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění.
- 8.2 Za vadu považujeme to, co neodpovídá kvalitativnímu vymezení zboží, jež vyplývá z kupní smlouvy. Naopak nelze za vadu považovat případ, kdy výrobek doslouží v důsledku užití či běžného opotřebení úměrného délce a způsobu užívání.
- 8.3 Je-li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.
- 8.4 Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, ani na vady, pro které byla sjednána nižší cena.
- 8.5 U věcí použitých neodpovídá Prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.

9. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ:

- 9.1 V případě, že dojde mezi Prodávajícím a Kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce
Inspektorát Středočeský a Hl. město Praha
Štěpánská 796/44
110 00 Praha
Telefon: +420 222 703 404
E-mail: podatelna@coi.cz
Web: <https://www.coi.cz>

Reklamační řád platný od 01.03.2021