

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti

**NILA Living s.r.o.**

se sídlem Finská 5, Praha 10, PSČ: 101 00

identifikační číslo: 241 33 817

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 181681

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád je vystaven společností NILA Living s.r.o., se sídlem Finská 5, 101 00 Praha 10, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, IČ: 241 33 817 (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 kupujícím (zákazníkem-spotřebitelem, dále jen „**kupující**“) a prodávajícím, spolu s údaji o tom, jak lze reklamaci uplatnit.

## 2. PODMÍNKY A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 2.1. Kupující může uplatnit reklamaci osobně, nebo doporučeně poštou na adrese NILA Living s.r.o., Oderská 333/5, 196 00 Praha 9 – Čakovice, nebo emailem na adrese info@nila.cz. Nákup reklamovaného zboží prokazuje kupující nákupním dokladem.
- 2.2. Pokud kupující uplatňuje reklamaci osobně, může tak učinit v kterékoli z provozoven (prodejen) prodávajícího, a to:
  - a) NILA Vinohrady, Korunní 91, 130 00 Praha 3;
  - b) NILA Karlín, Šaldova 5, 186 00 Praha 8; nebo
  - c) NILA Letná, Milady Horákové 4, 170 00 Praha 7.
- 2.3. Reklamaci je nezbytné **uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila**. Případné prodloužení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace.
- 2.4. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje **okamžik, kdy prodávající obdržel** od kupujícího reklamované zboží. Kupující je povinen reklamované zboží zaslat či jinak doručit prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co reklamaci uplatní. Doba, po kterou se kupující nachází v prodloužení s odesláním reklamovaného zboží prodávajícímu, se nezapočítává do lhůty pro vyřízení reklamace. Společně s uplatněním reklamace je kupující povinen prodávajícímu zaslat řádně vyplněný reklamační protokol, který je přílohou obchodních podmínek. Reklamační protokol je kupující oprávněn zaslat elektronicky na adresu info@nila.cz, anebo doporučeně poštou na adresu NILA Living s.r.o., Oderská 333/5, 196 00 Praha 9 – Čakovice.
- 2.5. Kupující je povinen reklamované zboží připravit k přepravě tak, aby při ní nedošlo k poškození zboží a je také povinen zboží označit dle jeho povahy (křehké atd.). Nebezpečí škody na věci nese až do jejího doručení prodávajícímu kupující. Kupující je současně povinen písemně popsát, jak se vada projevuje (příp. i jak vznikla).
- 2.6. 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).
- 2.7. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil,

co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

- 2.8. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku 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. Po marném uplynutí této lhůty může kupující od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
- 2.9. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. O výsledku vyřízení reklamace informuje prodávající kupujícího e-mailem na elektronickou adresu kupujícího uvedenou v reklamačním protokolu nebo použitou při uzavření kupní smlouvy. Za den vyřízení reklamace se považuje den vyrozumění kupujícího prodávajícím o způsobu vyřízení reklamace.
- 2.10. Na dárky, které prodávající poskytne kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené zboží, se nevztahují žádná práva z vadného plnění a nelze na ně uplatnit reklamaci.

### 3. ROZSAH PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 3.1. Práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího ohledně záruky za jakost zboží 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 zákonem 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 mohl s ohledem na povahu zboží očekávat,
  - b) se zboží hodí k účelu, který pro jeho 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 péče a údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození kupujícím či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti. **Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují** zejména na případy, kdy závada nebo poškození vzniklo:
  - a) mechanickým poškozením zboží;
  - b) prokazatelně nesprávným užíváním, užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu zboží a prokazatelně nesprávnou péčí;
  - c) používáním v podmínkách, které svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy neodpovídají prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci;
  - d) prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje;
  - e) elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje);
  - f) neodbornou instalací a obsluhou.

- 3.4. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
- 3.5. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží. To neplatí:
- u zboží prodáváného za nižší cenu kvůli vadě, pro kterou byla nižší cena ujednána,
  - na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
  - u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo
  - vyplývá-li to z povahy věci.
- 3.6. Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil. Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží zejména, pokud prodávající kupujícího před uzavřením kupní smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost zboží liší, a kupující s tím při uzavírání kupní smlouvy výslovně souhlasil.
- 3.7. Je-li vadné plnění podstatným porušením kupní smlouvy (na základě písemného posouzení reklamačního oddělení prodávajícího, dodavatele nebo výrobce, pokud si to vyžaduje povaha výrobku), má kupující právo (a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady (výměnou vadné věci za bezvadnou) nebo dodáním chybějící věci či součásti, (b) na odstranění vady opravou věci, (c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může (d) od smlouvy odstoupit. Nezvolí-li kupující své právo včas, má práva podle čl. 3.9.
- 3.8. 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 vadu v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.
- 3.9. Jestliže věc vykazuje vadu představující nepodstatné porušení smlouvy, má kupující právo (a) na odstranění vady, anebo (b) na přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující může namísto odstranění vady požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo od kupní smlouvy odstoupit, neodstraní-li prodávající vadu včas nebo ji odmítne odstranit, je-li vada neodstranitelná, popř. pokud nemůže zboží užívat po opakovaný výskyt vady po opravě.
- 3.10. 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.
- 3.11. 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.
- 3.12. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.
- 3.13. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal. V takovém případě prodávající vrátí kupujícímu také poštovné, a to ve výši, která odpovídá nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.
- 3.14. Kdo má právo z vadného plnění, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však kupující právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty,

ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

#### **4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 4.1. Reklamační řád byl vypracován ve smyslu občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
- 4.2. Reklamacce se vyřizují v souladu s tímto reklamačním řádem, občanským zákoníkem, zákonem o ochraně spotřebitele a dalšími příslušnými právními předpisy.
- 4.3. Tato verze reklamačního řádu nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 5. 2023. Proávající si vyhrazuje právo kdykoli měnit nebo doplňovat znění reklamačního řádu. Změny nebo doplnění vstupují v platnost dnem jejich zveřejnění na internetové stránce [www.nila.cz](http://www.nila.cz).