

# REKLAMAČNÍ ŘÁD KOSMAS

## pro prodej zboží

Kosmas s.r.o., Lublaňská 34, 120 00 Praha 2, IČO: 25710257  
Tento reklamační řád platí na všech provozovnách společnosti.

### Článek 1

#### Úvodní ustanovení

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamační") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 1. 2014.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada je na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
- jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

### Článek 2

#### Uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterékoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

### Článek 3

#### Lhůta pro uplatnění práv

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.

### Článek 4

#### Vyřízení reklamace

Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. 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. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob ře-

šení není možno vůbec nebo včas uskutečnit. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamační vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

### Článek 5

#### Jakost při převzetí

Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:

- zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím 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,
- zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. 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 spotřebiteli působilo značné obtíže. Projevili se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

### Článek 6

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 5. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu. Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součástí, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

### Článek 7

#### Náklady reklamace a řešení sporů

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady. Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím,

může se kupující obracet na existující systémy mírosoudních řešení spotřebitelských sporů zejména na systém [www.vasestiznosti.cz](http://www.vasestiznosti.cz), případně na příslušný soud.

### Článek 8

#### Smluvní záruka za jakost

Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného.

### Článek 9

Kosmas s.r.o. se zavazuje nad rámec svých povinností vyplývajících z platných zákonů, že na svých kamenných prodejnách umožní výměnu zboží maximálně ve lhůtě 7 dnů od uskutečnění nákupu. Zboží lze vyměnit pouze v bezvadném stavu a v původním obalu a zákazník musí doložit doklad o nákupu zboží.

### Článek 10

#### Odstoupení od kupní smlouvy

Kupující má právo odstoupit od kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím e-shopu ve lhůtě 14 dnů. Tato lhůta běží ode dne převzetí zboží. V případě objednání více kusů poslaných postupně, běží lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Kupující musí o rozhodnutí odstoupit od kupní smlouvy informovat prodávajícího písemně. Prohlášení doručí kupující poštou nebo e-mailem (adresa: Kosmas s.r.o., Renata Veverová, Za Halami 877, 252 62 Horoměřice). Prohlášení o odstoupení od kupní smlouvy lze podat také na kamenné prodejné knihkupectví Kosmas. Zboží je kupující povinen předat prodávajícímu do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, a to osobně nebo na výše uvedenou adresu nebo na kterékoli provozovně knihkupectví Kosmas. Odstoupit od kupní smlouvy není možné v případě zvukové nebo obrazové nahrávky, nebo počítačového programu, pokud kupující porušil ochranný obal. Stejně tak v případě digitálního obsahu, například e-knih nebo MP3 souborů. V případě odstoupení od kupní smlouvy zašle Kosmas kupujícímu přijatelné prostředky na určený bankovní účet nebo složenkou – a to nejpozději do 14 dnů od doručení předmětu koupě prodávajícímu.

### Článek 11

#### Uplatnění reklamace na zboží nakoupené v e-shopu

Reklamaci lze uplatnit online formulářem (pro registrované zákazníky), zasláním reklamace e-mailem (e-mail musí obsahovat číslo objednávky, zboží, kterého se reklamační týká a popis závady), telefonicky na čísle 226 519 368 nebo poštou (zasláním vyplněného reklamačního listu na adresu Kosmas s.r.o., Renata Veverová, Za Halami 877, 252 62 Horoměřice). Reklamaci je možné uplatnit také osobně na kterékoli provozovně knihkupectví Kosmas. Kupující doručí reklamovaný předmět kompletní – včetně dodaného příslušenství. V případě oprávněné reklamace uhradí Kosmas kupujícímu náklady na reklamaci. Rozhodnutí o reklamaci Kosmas doručí zákazníkovi nejpozději do 3 pracovních dnů od jejího doručení. Rozhodnutí bude doručeno pomocí elektronické pošty, pokud se kupující nedohodne s Kosmasem jinak. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. V případě oprávněné reklamace zboží nakoupeného v e-shopu dojde buď k výměně reklamovaného zboží, případně k vrácení peněz. Peníze zašle Kosmas kupujícímu na určený bankovní účet nebo složenkou – a to nejpozději do 14 dnů od doručení předmětu koupě prodávajícímu.

Datum vydání

Podpis jednatele