

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

KALIA paper, s.r.o.

se sídlem Smetanova 1199/20, 737 01 Český Těšín

IČO: 08776741

DIČ: CZ08776741

zapsaná v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 80789 vedenou Krajským soudem v Ostravě

## I.

### Jakost při převzetí

1.1 Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, jeho množství, míra, hmotnost nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i před smluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které KALIA odpovídá.

1.2 Spotřebitel může u KALIA uplatnit nejpozději do 2 let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti.

1.3 Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může Spotřebitel požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

1.4 Během 6 měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.

1.5 KALIA není povinna nároku Spotřebitele vyhovět, prokáže-li, že Spotřebitel před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

1.6 U prodeje použitého zboží KALIA neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu KALIA neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má Spotřebitel v těchto případech právo na přiměřenou slevu.

## II.

### Zákonná práva z vad

2.1 KALIA odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.

2.2 V této lhůtě může Spotřebitel uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená **podstatné porušení Smlouvy** (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):

- a) odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- b) bezplatné odstranění vady opravou;
- c) přiměřenou slevu z kupní ceny;
- d) vrácení kupní ceny na základě odstoupení od Smlouvy.

2.3 Podstatné je takové porušení Smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření Smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.

2.4 U vady, která znamená **nepodstatné porušení Smlouvy** (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má Spotřebitel nárok na:

- a) odstranění vady anebo
- b) přiměřenou slevu z kupní ceny.

2.5 Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má-li zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může Spotřebitel uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo od Smlouvy odstoupit.

2.6 KALIA neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

### III.

#### Vyřízení reklamace

3.1 Spotřebitel je povinen uplatnit reklamaci u KALIA nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, musí uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace.

3.2 Spotřebitel je povinen sdělit KALIA, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu KALIA je možná jen tehdy, žádal-li Spotřebitel opravu vady, která se ukáže jako neodstranitelná.

3.3 Ne zvolí-li Spotřebitel své právo z podstatného porušení Smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení Smlouvy.

3.4 Kupující je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení reklamace běží od předání/doručení zboží KALIA nebo na místo určené k opravě. Zboží musí být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, musí být čisté a kompletní.

3.5 KALIA je povinna bezodkladně, nejpozději do 3 pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení Spotřebiteli v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, KALIA vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se se Spotřebitelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty má Spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy.

3.6 Odmítne-li KALIA odstranit vadu věci, může Spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od Smlouvy.

3.7 Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Spotřebitel povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost KALIA jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

3.8 Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace online, zavazuje se KALIA o vyřízení reklamace Spotřebitele informovat e-mailovou zprávou.

3.9 U oprávněné reklamace náleží Spotřebiteli náhrada účelně vynaložených nákladů.