

## REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SPOTŘEBITELE

Tento Reklamační řád se vztahuje pouze na spotřebitele (fyzické osoby nepodnikatele) a nelze ho uplatnit u kupních smluv uzavřených podle obchodního zákoníku.

1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží v záruční době nebude mít vady. Prodávající odpovídá, pokud:
  - a) zboží nemá vlastnosti stanovené prodávajícím nebo se neshoduje s objednávkou či kupní smlouvou
  - b) zboží má v okamžiku převzetí kupujícími nebo v záruční době vady.
2. Záruční doba činí 24 měsíců. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícími ve shodě s objednávkou či kupní smlouvou. V případě, že věc při převzetí kupujícími není ve shodě s kupní smlouvou, jedná se o rozpor s kupní smlouvou. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním (např. u potisku se záruka nevztahuje na stálost barev, záruka se také nevztahuje na mechanické opotřebení nekovových částí zboží, opotřebení šití apod.).
3. Při zhotovení zboží dle předlohy kupujícího je výrobek reprodukován dle nejlepších dosažitelných možností. Přitom mohou vzniknout malé odchylky ve vyobrazení (nezbytné nasílení kontur, retušování nenatisknutelných detailů apod.) a barvě, které jsou podmíněny technologickými možnostmi výroby a vlastnostmi základních materiálů. Při takových odchylkách je zakázka považována za splněnou bez vady (tj. není důvod k reklamaci). To platí i pro vzorek tisku ve srovnání se sériovou výrobou. Tolerance rozměrů a mechanicko-fyzikálních hodnot je dána technickým průběhem výroby a činí  $\pm 5\%$ . Zboží musí být používáno pouze v souladu s návodem k použití a v souladu s účelem použití, nesmí být vystavováno nadměrným teplotám, nadměrným povětrnostním podmínkám, popř. nadměrnému působení zevních sil. Kupující je povinen se návodem k použití důsledně řídit a zboží užívat pouze k účelu, ke kterému je určeno, a v souladu s doporučeními dle tohoto odstavce.
4. Kupující musí prokázat, že uplatnění reklamace je oprávněné, a to buď dokladem o koupi zboží, nebo záručním listem. Reklamace musí být uplatněna u společnosti Inter Flag s.r.o., a to jedním z následujících způsobů:
  - a) osobně v místě sídla společnosti Inter Flag s.r.o.
  - b) prostřednictvím České pošty, s.p., nebo jiného poskytovatele poštovních služeb. Zboží musí být v takovém případě zasláno na adresu sídla společnosti Inter Flag s.r.o., Za Školou 234, 512 51 Lomnice nad Popelkou.
5. Při reklamaci zboží musí být vždy předloženo vadné zboží spolu s dokladem o jeho koupi (faktura) nebo se záručním listem, pokud byl vystaven. O reklamaci bude pořízen zápis, jehož kopii obdrží kupující. V zápise musí být specifikovány vady, které kupující na zboží shledává. V případě reklamace prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb musí být zboží a originál dokladu dle předcházejícího odstavce zaslány společně s popisem reklamované vady. V obou případech uplatnění reklamace je kupující povinen uvést, zda si reklamované zboží po vyřízení reklamace prodávajícím vyzvedne přímo v místě sídla prodávajícího, nebo zda si přeje zaslat zboží na dobírku do místa trvalého bydliště, které kupující prodávajícímu sdělí.
6. Kupující je povinen reklamaci uplatnit bezodkladně po zjištění vady zboží. Reklamace je uplatněna dnem doručení reklamovaného zboží spolu s doklady o koupi a s popisem vady prodávajícímu.
7. Prodávající je povinen reklamaci vyřídit v přiměřené lhůtě vzhledem k náročnosti uplatněné reklamace, nejdéle však ve lhůtě 30-ti dnů od uplatnění reklamace, pokud není sjednána doba delší.
8. V případě, že věc při převzetí kupujícími není ve shodě s objednávkou či kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího objednavce či kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou

věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od objednávky či kupní smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozpor s objednávkou či kupní smlouvou věděl nebo rozpor sám způsobil.

9. Prodávající je oprávněn posoudit, zda rozpor s objednávkou či kupní smlouvou nebyl zaviněn kupujícím (kupující používal zboží v rozporu s návodem k použití nebo účelem použití, provedl neoprávněný zásah do zboží, nedodržel podmínky stanovené tímto Reklamačním řádem). Za tímto účelem je prodávající oprávněn nechat reklamované zboží posoudit specializovanou osobou. Bude-li prokázáno, že rozpor s objednávkou či kupní smlouvou byl způsoben kupujícím, nemá kupující na uplatnění práv vyplývajících z rozporu s objednávkou či kupní smlouvou nárok. Jestliže je reklamáce uplatněna po uplynutí šesti měsíců ode dne převzetí zboží, má kupující následující práva:
  - a) Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a 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 součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od objednávky či kupní smlouvy odstoupit.
  - b) 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 nebo má právo od objednávky či kupní smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.
  - c) Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od objednávky či kupní smlouvy odstoupit.
10. V případě, že je reklamáce zboží shledána neoprávněnou, oznámí prodávající tuto skutečnost kupujícímu. Kupující je povinen do pěti pracovních dní po obdržení tohoto oznámení od prodávajícího písemně sdělit, zda souhlasí s opravou zboží dle sděleného návrhu prodávajícího či zda nezaruční opravu nepožaduje. Toto vyjádření je pro kupujícího závazné. Pokud se kupující ve stanovené lhůtě nevyjádří, bude se mít za to, že nezaruční opravu zboží nepožaduje, a zboží bude připraveno k vyzvednutí kupujícím v místě sídla prodávajícího, popř. bude dobírkou zasláno na adresu místa trvalého bydliště kupujícího, a to dle požadavku kupujícího.
11. V případě, že nebude zboží kupujícím po oznámení o vyřízení reklamáce vyzvednuto nebo bude dobírka poštou vrácena zpět prodávajícímu, a to bez ohledu na to, zda byla reklamáce vyřízena ve prospěch či neprospěch kupujícího, je prodávající oprávněn za každý den prodlení kupujícího s vyzvednutím zboží účtovat náklady za uskladnění, a to počínaje dnem následujícím po 30. dnu od uplatnění reklamáce.
12. Nevyzvedne-li si kupující zboží do šesti měsíců ode dne následujícího po 30. dni od uplatnění reklamáce, je prodávající oprávněn reklamované zboží na náklady kupujícího prodat. V takovém případě je prodávající oprávněn od prodejní ceny reklamovaného zboží odečíst si náklady za uskladnění, marně vynaložené expediční náklady a náklady na prodej reklamovaného zboží. Zbylou část prodejní ceny po odečtení nákladů zašle prodávající na adresu místa trvalého bydliště kupujícího.
13. Není-li stanoveno jinak, vztahuje se tento Reklamační řád pro spotřebitele i na objednávky z internetového obchodu. Kupující má právo odstoupit od objednávky z internetového obchodu kdykoliv před expedicí zboží a to bez jakéhokoliv postihu. Od objednávky z internetového obchodu může také kupující odstoupit v zákonné lhůtě 14-ti dnů od převzetí zboží. V takovém případě však musí kupující na vlastní náklady zboží doručit na adresu sídla prodávajícího a zboží, které chce kupující odeslat v rámci této lhůty zpět prodávajícímu, musí být v původním nepoškozeném obalu, v žádném případě nesmí být použité, musí být nepoškozené, kompletní (včetně příslušenství, záručního listu, návodu atd.) a s originálem dokladu o koupi.