

Reklamační řád společnosti Doctor Optic MS s.r.o. pro prodej zboží spotřebitelům

Článek 1 Prodávající a působnost

1.1 Prodávajícím je Doctor Optic MS s.r.o., IČO 216 50 993, se sídlem Rybná 716/24, Staré Město, 110 00 Praha 1 (dále jen „prodávající“).

1.2 Tento reklamační řád upravuje práva spotřebitele z vadného plnění při koupi hmotných movitých věcí od prodávajícího, včetně věcí, které je nutné podle smlouvy vyrobit nebo vytvořit, zejména individuálně zhotovených nebo sestavených brýlí.

1.3 Práva spotřebitele se řídí zejména občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele. Ujednání tohoto reklamačního řádu nelze vykládat jako omezení práv, která spotřebiteli přiznávají kogentní právní předpisy.

1.4 Tento řád se nepoužije na vztahy mezi podnikateli ani na samostatně poskytované zdravotní služby. Na samostatnou opravu nebo úpravu věci, kterou spotřebitel nekoupil od prodávajícího, se použije právní režim příslušné smlouvy o službě nebo díle.

Článek 2 Jakost při převzetí

2.1 Prodávající odpovídá, že věc při převzetí nemá vady. Věc musí odpovídat ujednanému popisu, druhu, množství, jakosti, funkčnosti a jiným ujednaným vlastnostem; musí být vhodná k dohodnutému účelu a dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny.

2.2 Vedle ujednaných vlastností musí věc splňovat obvyklé požadavky podle § 2161 odst. 2 občanského zákoníku, včetně požadavků na životnost, funkčnost a bezpečnost, které může spotřebitel rozumně očekávat s ohledem na povahu věci a veřejná prohlášení prodávajícího nebo jiné osoby v témže smluvním řetězci.

2.3 Od požadavku podle článku 2.2 se lze odchýlit jen tehdy, byl-li spotřebitel před uzavřením smlouvy zvlášť upozorněn, že se určitá vlastnost věci liší, a spotřebitel s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil. Taková odchylka se zaznamená v objednávce, kupní smlouvě nebo jiném potvrzení.

2.4 Právo z vadného plnění nenáleží, pokud spotřebitel vadu sám způsobil. Vadou není opotřebení způsobené obvyklým užíváním ani u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.

Článek 3 Doba pro vytknutí vady

3.1 Spotřebitel může vytknout vadu, která se na věci projeví do dvou let od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

3.2 Vytkl-li spotřebitel vadu oprávněně, doba podle článku 3.1 neběží po dobu, po kterou spotřebitel nemůže věc užívat.

3.3 Při koupi použité věci lze dobu podle článku 3.1 zkrátit až na jeden rok pouze výslovnou dohodou prodávajícího a spotřebitele. Samotná informace v tomto řádu ani jednostranné vyznačení na dokladu takovou dohodu nenahrazuje.

3.4 Poskytne-li prodávající nebo jiná osoba nad rámec zákonných práv záruku za jakost, řídí se její obsah a podmínky záručním prohlášením. Záruka za jakost neomezuje zákonná práva spotřebitele z vadného plnění.

Článek 4 Uplatnění reklamace

4.1 Spotřebitel uplatní reklamaci přednostně v provozovně, ve které zboží koupil. Tím není dotčeno jeho právo uplatnit reklamaci v jiné provozovně téhož prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně v sídle prodávajícího.

4.2 Spotřebitel je povinen věrohodně doložit, že zboží koupil od prodávajícího a kdy je převzal, přednostně předložením účtenky. Nemá-li účtenku k dispozici, může nákup prokázat jiným věrohodným způsobem.

4.3 Spotřebitel sdělí, v čem vadu spatřuje, a jaký způsob vyřízení požaduje. Uvede kontaktní údaj, na němž jej prodávající může informovat o vyřízení reklamace.

4.4 Spotřebitel zpřístupní věc prodávajícímu k posouzení a odstranění vady a poskytne potřebnou součinnost. Prodávající převezme věc k odstranění vady na vlastní náklady.

4.5 Při přijetí reklamace prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení, v němž uvede datum uplatnění, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje spotřebitele.

Článek 5 Práva z vad

5.1 Má-li věc vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat opravu nebo dodání nové věci bez vady, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný. Posuzuje se zejména význam vady, hodnota věci bez vady a možnost odstranit vadu druhým způsobem bez značných obtíží pro spotřebitele.

5.2 Prodávající může odstranění vady odmítnout, je-li nemožné nebo nepřiměřeně nákladné, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

5.3 Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby spotřebiteli nezpůsobil značné obtíže. Zohlední povahu věci a účel, pro který ji spotřebitel koupil.

5.4 Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji řádně neodstranil, vada se projeví opakovaně, vada představuje podstatné porušení smlouvy nebo je z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro spotřebitele.

5.5 Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada nevýznamná. Má se za to, že vada není nevýznamná. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a hodnotou vadné věci, kterou spotřebitel obdržel.

5.6 Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, prodávající vrátí kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co spotřebitel prokáže, že ji odeslal.

Článek 6 Vyřízení reklamace

6.1 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění, nedohodne-li se prodávající se spotřebitelem na delší lhůtě.

6.2 Poskytne-li spotřebitel součinnost potřebnou k posouzení nebo odstranění vady se zpožděním, nelze dobu, po kterou bez této součinnosti nebylo možné reklamaci vyřídit, přičítat k tíži prodávajícího. Prodávající spotřebitele bez zbytečného odkladu vyzve k potřebné součinnosti a výzvu zaznamená.

6.3 Po marném uplynutí lhůty podle článku 6.1 může spotřebitel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

6.4 Prodávající vydá spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Při zamítnutí reklamace vydá písemné odůvodnění.

6.5 Spotřebitel nemůže bez souhlasu prodávajícího měnit již zvolený způsob odstranění vady, ledaže se ukáže, že zvolený způsob je nemožný, nepřiměřeně nákladný nebo jej prodávající neuskuteční v souladu se zákonem.

Článek 7 Převzetí věci a náklady

7.1 Prodávající spotřebitele vyrozumí, jakmile je opravená věc připravena k převzetí. Nepřevezme-li spotřebitel věc v přiměřené době po vyrozumění, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění. Nebyla-li její výše ujednána, náleží prodávajícímu úplata v obvyklé výši.

7.2 Je-li reklamace oprávněná, náleží spotřebiteli náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva z vadného plnění. Právo na náhradu musí spotřebitel uplatnit nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí doby, ve které bylo třeba vadu vytknout; při opožděném uplatnění může prodávající namítnout opožděnost.

Článek 8 Mimosoudní řešení sporů

8.1 Vznikne-li mezi prodávajícím a spotřebitelem spor z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu České obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.gov.cz, web <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>.

8.2 Návrh může podat pouze spotřebitel, zpravidla nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy své právo u prodávajícího uplatnil poprvé. Česká obchodní inspekce usiluje o smírné řešení a sama spor závazně nerozhoduje.

Tento reklamační řád je účinný k datu 1.10.2026.