

Reklamační řád společnosti Diawin s.r.o.

(„Reklamační řád“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád vydává společnost **Diawin s.r.o.**, se sídlem Rybná 716/24, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČO: 179 92 915, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 379792 („**Společnost**“), za účelem splnění své informační povinnosti o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění ve smyslu § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele („**Zákon o ochraně spotřebitele**“).
- 1.2. Tento reklamační řád se uplatní pouze ve vztazích mezi Společností jako prodávajícím a spotřebitelem jako kupujícím („**Kupující**“), nikoliv Společností a jiným podnikatelem.

2. Odpovědnost za jakost při převzetí

- 2.1. Společnost odpovídá Kupujícímu za to, že zboží je při převzetí bez vad, a to zejména za to, že zboží:
 - (a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
 - (b) je vhodná k účelu, pro který ji Kupující zakoupil; a
 - (c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití.

3. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

- 3.1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeným na dokladu o koupi nebo záručním listu. U nového zboží je lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění stanovena na 24 měsíců.
- 3.2. Lhůta končí o příslušný počet měsíců později v den, který se číselně shoduje s datem jejího počátku.
- 3.3. Práva z odpovědnosti za vady zboží, na které se vztahuje záruka za jakost, zanikají, pokud nebyla uplatněna ve stanovené lhůtě.
- 3.4. V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta, která začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

4. Práva z vadného plnění

- 4.1. Má-li zboží vadu, může Kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat:
 - (a) dodání nového zboží bez vady; nebo
 - (b) opravu zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný.
- 4.2. Společnost může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.
- 4.3. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
 - (a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu se zákonem;
 - (b) se vada projeví opakovaně;

- (c) je vada podstatným porušením smlouvy; nebo
- (d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího.

5. Postup při reklamaci

- 5.1. Pokud Kupující zjistí vady zboží, tak je musí bez zbytečného odkladu po zjištění vad uplatnit u prodávající:
 - (a) elektronicky na e-mailu info@diawin.cz
 - (b) písemně dopisem zaslaným na adresu Diawin s.r.o., Námestie osloboditeľov 3/A, 040 01 Košice; nebo
 - (c) osobně na adrese Diawin s.r.o., Námestie osloboditeľov 3/A, 040 01 Košice.
- 5.2. Kupující bez zbytečného odkladu obdrží od Společnosti písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamáce uplatněna, jaký je její obsah a způsob vyřízení reklamáce, a to buď v elektronické podobě na e-mail, ze kterého byla reklamáce uplatněna, v případě způsobu reklamáce uvedeného v článku 5.1 písm. (a), nebo v listinné podobě v případě způsobu reklamáce uvedeného v článku 5.1 písm. b) nebo c).
- 5.3. Společnost rozhodne o reklamaci okamžitě, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba podle typu výrobku, která je nutná k odbornému posouzení závady. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se Společnost a Kupující nedohodnou na delší lhůtě.

6. Výluky ze záruky

- 6.1. Záruka se nevztahuje na poškození vzniklá:
 - (a) mechanickým poškozením zboží;
 - (b) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je určeno prodejcem nebo výrobcem;
 - (c) zanedbáním péče o zboží; a
 - (d) poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním zboží v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Nedojde-li mezi Společností a Kupujícím k dohodě, může se Kupující obrátit na Českou obchodní inspekci, která je příslušná k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy. Bližší informace jsou k dispozici na internetových stránkách České obchodní inspekce. Kupující může rovněž iniciovat alternativní řešení sporů prostřednictvím platformy ODR dostupné na internetových stránkách <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Ostatní spory mezi Společností a Kupujícím budou řešeny obecnými soudy.
- 7.2. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 15.5. 2023