

stillea

stillea



stillea



stillea

## Reklamační řád Stillea Europe s.r.o.



stillea

o  
kapku  
lepší  
řešení

Poslední revize: 1.1.2013

**Stillea Europe s.r.o.**

Geologická 2, Praha 5

Tel.: +420 222 741 605

E-mail: [info@stillea.com](mailto:info@stillea.com)

[www.uprava-pitne-vody.cz](http://www.uprava-pitne-vody.cz)

[www.facebook.com/stillea](https://www.facebook.com/stillea)

[www.stillea.com](http://www.stillea.com)

## Obsah

Obsah.....	2
Reklamační řád .....	3
Vyřízení reklamace .....	3
Záruční podmínky.....	3
Spotřební materiál .....	6
Závěrečná ustanovení.....	7

o  
kapku  
lepší  
řešení

**Stillea Europe s.r.o.**

Geologická 2, Praha 5  
Tel.: +420 222 741 605

E-mail: [info@stillea.com](mailto:info@stillea.com)

[www.uprava-pitne-vody.cz](http://www.uprava-pitne-vody.cz)

[www.facebook.com/stillea](https://www.facebook.com/stillea)

[www.stillea.com](http://www.stillea.com)

# Reklamační řád

Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, č. 513/1991 Sb. a z.č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na spotřební zboží u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamace“).

**Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.**

## Vyřízení reklamace

### Záruční podmínky

#### A) Kupujícím je spotřebitel

##### *Rozpor s kupní smlouvou*

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Nemá-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. 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.

Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

Při prodeji spotřebního zboží kupujícímu spotřebiteli je záruční doba 24 měsíců; Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

##### *Způsob vyřízení reklamace*

Na žádost spotřebitele je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující údaje, které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, IČ, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště,

**Stillea Europe s.r.o.**

Geologická 2, Praha 5

Tel.: +420 222 741 605

E-mail: [info@stillea.com](mailto:info@stillea.com)

[www.uprava-pitne-vody.cz](http://www.uprava-pitne-vody.cz)

[www.facebook.com/stillea](https://www.facebook.com/stillea)

[www.stillea.com](http://www.stillea.com)

jde-li o fyzickou osobu. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených zákonem. Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, vrací kupující plnění, které mu poskytl prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

## Spotřebitel při uplatnění záruky má, jde-li o:

- vadu odstranitelnou: právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného Zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy
- vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání Zboží, právo na výměnu vadného Zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy

V případě slevy nelze později reklamovat zboží pro vadu, za niž byla sleva poskytnuta.

O reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu. Tato lhůta není závazná ke kupujícímu, který při nákupu uplatňoval IČ a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.

Prodávající vydá kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamacce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Za situace, kdy je potřeba zboží zaslat prodávajícímu, si kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.

V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena kupujícímu převodem na bankovní účet nebo předána v hotovosti na pokladně v sídle společnosti.

## B) Kupující není spotřebitelem (kupující s IČ)

lepší  
řešení

**Stillea Europe s.r.o.**

Geologická 2, Praha 5

Tel.: +420 222 741 605

E-mail: [info@stillea.com](mailto:info@stillea.com)

[www.uprava-pitne-vody.cz](http://www.uprava-pitne-vody.cz)

[www.facebook.com/stillea](https://www.facebook.com/stillea)

[www.stillea.com](http://www.stillea.com)

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno. Pokud není oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se prodávající s kupujícím dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, prodávající je oprávněn vadné zboží vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými užitnými vlastnostmi nebo vystaví dobropis.

Při prodeji kupujícímu, který není spotřebitelem je záruční lhůta jeden rok, není-li dohodnuto jinak.

## C) Společná ustanovení pro kupujícího spotřebitele i kupujícího, který není spotřebitelem

I. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

II. Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno Českou poštou nebo přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího. Pokud se z technických důvodů stane, že SMS nebo e-mail neobdrží kupující spotřebitel v zákonné třicetidenní lhůtě, má kupující spotřebitel možnost se automaticky dostavit do sídla společnosti, kde mu bude vyřízená reklamace vydána proti předloženému originálu příjímky reklamace.

III. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být úprava provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyznění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je prodávající oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.

IV. Kupující je povinen zboží bez odkladu po dodání zkontrolovat a případné vady prodávajícímu neprodleně oznámit.

V. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, jakmile byla vada objevena. Případné prodloužení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace.

VI. Místem pro uplatnění reklamace je prodejna Prodávajícího, ve které Kupující zboží zakoupil nebo přímo sídlo Prodávajícího. Se zbožím je nutné předložit nákupní doklad (účtenku, fakturu atd.). Se zbožím se doporučuje předložit i záruční list a dodací list nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list, případně také originální záruční list výrobce, k urychlení reklamačního řízení. Bez předložení nákupního dokladu zahájí Prodávající reklamační řízení jen, pokud Kupující jiným věrohodným způsobem prokáže, že reklamované zboží zakoupil od Prodávajícího.

VII. Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamováno zboží kompletní a reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Kupující je povinen předložit reklamované zboží čisté, zbavené všech

**Stillea Europe s.r.o.**

Geologická 2, Praha 5

Tel.: +420 222 741 605

E-mail: [info@stillea.com](mailto:info@stillea.com)

[www.uprava-pitne-vody.cz](http://www.uprava-pitne-vody.cz)

[www.facebook.com/stillea](https://www.facebook.com/stillea)

[www.stillea.com](http://www.stillea.com)

nečistot a hygienicky nezávadné. Prodávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady hygieny.

VIII. Zákonná či smluvní záruka, pokud je zákonem stanovena či mezi stranami sjednána (dále jen „Záruka“) se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé mechanickým poškozením, neodbornou instalací, neodborným zacházením či obsluhou, zanedbání běžné péče, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením.

Dále se Záruka nevztahuje na poškození vzniklá:

- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry prostředí, pro které jsou určeny, nebo jiným parametrům stanoveným výrobcem či v dokumentaci ke zboží,
- porušením záručních pečetí, protiprachových pásků, garančních nálepek, odstraněním štítků se sériovými čísly,
- na zboží, které bylo upraveno Kupujícím,
- na zboží, které bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci,
- na zboží, které bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.
- na zboží, které bylo poškozeno Kupujícím nebo třetí osobou

Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením věci do provozu, bude považována za vadu věci, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a byly provedeny prodávajícím nebo jinou osobou na odpovědnost prodávajícího. To platí rovněž v případě, kdy montáž nebo jiné uvedení věci do provozu provedl kupující a vada vznikla na základě nesprávných pokynů uvedených v návodu k montáži nebo k uvedení věci do provozu.

IX. Jakmile Kupující uplatnil některé práv z odpovědnosti za vady zboží, například právo na odstranění vady či slevu, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s Prodávajícím jinak.

## Spotřební materiál

Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (filtrační náplně, UV lampy, regenerační sůl, atd.), je jeho životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak.

Právo spotřebitele reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Spotřebitel však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se dle § 619 odst. 2 obč. z. nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměřovat se životností výrobku.

kapku  
lepší  
řešení

**Stillea Europe s.r.o.**

Geologická 2, Praha 5

Tel.: +420 222 741 605

E-mail: [info@stillea.com](mailto:info@stillea.com)

[www.uprava-pitne-vody.cz](http://www.uprava-pitne-vody.cz)

[www.facebook.com/stillea](https://www.facebook.com/stillea)

[www.stillea.com](http://www.stillea.com)

# stillea

## Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 1.1.2013 a ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti. Prodávající si vyhrazuje právo změnit tento reklamační řád bez předchozího upozornění.

stillea



stillea



stillea



stillea

o  
kapku  
lepší  
řešení

**Stillea Europe s.r.o.**

Geologická 2, Praha 5

Tel.: +420 222 741 605

E-mail: [info@stillea.com](mailto:info@stillea.com)

[www.uprava-pitne-vody.cz](http://www.uprava-pitne-vody.cz)

[www.facebook.com/stillea](http://www.facebook.com/stillea)

[www.stillea.com](http://www.stillea.com)