

Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

1.1 Společnost Widex Line spol. s r.o., se sídlem Bohušovická 230/12, 190 00 Praha 9, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 17126, IČ: 45786381, DIČ: CZ45786381, jako výhradní distributor (dále jen „Distributor“) sluchadel a příslušenství značky Widex a distributor pomůcek pro nedoslýchavé na území České republiky a zároveň výhradní servisní centrum pro sluchadla a příslušenství těchto značek na území České republiky; tímto vydává v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku (dále jen „Občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), ve znění pozdějších předpisů, tento reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“), který upravuje postup a podmínky, na jejichž základě uplatňuje kupující, resp. spotřebitel (dále jen „Kupující“), práva z vadného plnění (dále jen „Reklamacce“) ze sluchadel (dále jen „Sluchadlo“), jejich součástí a příslušenství (společně dále jen „Produkt“), pouze součástí a/nebo příslušenství (také dále jen „Produkt“) pořízených na území České republiky od smluvních výdejců zdravotnických prostředků v souladu se zákonem č. 268/2014 Sb., o zdravotnických prostředcích (dále jen „Výdejce“).

1.2 Reklamační řád dále upravuje postup a podmínky mimozáručního servisu Produktů.

1.3 Převzetím Produktu od Výdejce Kupující vyjadřuje souhlas s tímto Reklamačním řádem. S Reklamačním řádem se Kupující může seznámit na webových stránkách Distributora www.widex.cz; popřípadě bude Kupujícímu na vyžádání zaslán.

1.4 Výdejce vystaví ke každému vydanému/prodanému Produktu doklad o zakoupení (faktura, účtenka, doklad o převzetí atp.) dle § 16 zákona o ochraně spotřebitele, a dále může na požádání Kupujícího ke každému vydanému či prodanému Produktu vystavit i doklad o záruce (záruční list) se zákonem požadovanými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo). Jako záruční list slouží rovněž doklad o vyřízení reklamacce, resp. Reklamační protokol, který může být použit jako záruční list pouze v případě

reklamace již proběhlé opravy Produktu, nebo v případě mimozáruční opravy uvedené v článku VI. Reklamačního řádu také Vyjádření o opravě.

1.5 Každý vystavený doklad o zakoupení či doklad o záruce obsahuje informaci o Distributorovi jako jediné osobě určené k vyřízení práv z vadného plnění, u které je Kupující oprávněn uplatňovat svá práva z vadného plnění, a to v jakémkoliv provozně Distributora/zasláním Distributorovi.

1.6 Tento Reklamační řád je účinný po dobu jeho zveřejnění na internetových stránkách Distributora, tj. na adrese www.widex.cz, kde je dostupná rovněž orientační cena servisních prací, na které se nevztahují práva z vadného plnění.

1.7 Distributor si vyhrazuje právo podmínky pro uplatnění práv z vadného plnění, jakož i podmínky pro poskytování mimozáručního servisu, jednostranně měnit, přičemž rozhodné znění je vždy znění, které je uveřejněno na internetových stránkách Distributora v době předání (případně odeslání) vadného Produktu Distributorovi. Distributor si vyhrazuje právo změny ceníku servisních prací, na které se nevztahují práva z vadného plnění, jednostranně měnit, přičemž rozhodná je cena servisních prací uveřejněná na internetových stránkách distributora v době předání (případně odeslání) Produktu Distributorovi.

1.8 Distributor v rámci uplatnění práv z vadného plnění neodpovídá za data uložená v Produktu. Těmito daty mohou být například údaje o nastavení a doladění Sluchadla, poslechové programy nebo informace o připojených bezdrátových zařízeních.

1.9 Distributor dále upozorňuje, že v případě výměny zesilovače nebo v případě změny modelové řady Produktu mohou být uložená data ztracena. Za jejich ztrátu Distributor neodpovídá.

1.10 Případnou obnovu dat či nové nastavení může provést pouze Výdejce na žádost Kupujícího.

II. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

2.1 Lhůta pro uplatnění práv z vady, která se u Produktu vyskytne, začíná běžet dnem převzetí Produktu Kupujícím v případě zakoupení zboží distančním způsobem, případně dnem uvedeným v dokladu o zakoupení či záručním listě.

2.2 Produkt je typem spotřebního zboží, na které dle Občanského zákoníku připadá lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění činící 24 měsíců. Délka lhůty je vždy vyznačena v záručním listě či na dokladu o zakoupení Produktu. Lhůta se prodlužuje o dobu, po kterou byl Produkt v reklamaci, tj. od přijetí Produktu do reklamace do vyřízení reklamace.

2.3 Na jednotlivé součásti Produktu, které se vzhledem ke svému charakteru a určení rychle opotřebovávají a je předpoklad jejich pravidelné výměny, jako například, ale nikoliv výlučně filtry, hadičky, tovární koncovky, háky, bateriová víčka, držáky baterie, regulátory hlasitosti a přepínače programů poskytuje Distributor záruční dobu v délce trvání 6 měsíců, pokud není stanoveno jinak. Právo Kupujícího reklamovat Produkt v zákonné lhůtě tím není dotčeno. Distributor vždy v odůvodnění případného zamítnutí reklamace uvede, zda se jednalo o vadu způsobenou obvyklým opotřebením.

2.4 Práva z odpovědnosti za vady zaniknou, nebyla-li uplatněna ve výše uvedené lhůtě, tj. ve lhůtě 24 měsíců od převzetí Produktu. Kupující je povinen svá práva z vadného plnění uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že Produkt vykazuje vady. Výdejce ani Distributor neodpovídají za zvětšení rozsahu poškození, pokud Kupující Produkt užívá i po zjištění vady.

2.5 V případě vyřízení reklamace formou výměny Produktu neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, nýbrž pokračuje běh lhůty, která započala běžet dnem prvního převzetí Produktu Kupujícím.

III. Jakost při převzetí

3.1 Výdejce, resp. Distributor odpovídá Kupujícímu, že Produkt při převzetí nemá vady. Výdejce, resp. Distributor odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující Produkt převzal,

- a) má Produkt vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Výdejce, výrobce nebo Distributor výslovně uvedli nebo které Kupující mohl důvodně očekávat s ohledem na povahu Produktu;
- b) Produkt se hodí k účelu, ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
- c) Produkt je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- d) Produkt vyhovuje požadavkům těch právních předpisů, které se na výrobky tohoto typu vztahují.

3.2 U Produktu prodávaného za nižší cenu Výdejce ani Distributor neodpovídají za vadu, pro kterou byla nižší cena Produktu sjednána.

IV. Uplatnění reklamace

4.1 Kupující může Produkt reklamovat:

- a) osobně během provozní doby ve všech provozovnách Distributora:

Widex Line spol. s r.o., Bohušovická 230/12, 190 00 Praha 9

Widex Line spol. s r.o., Hlinky 995/70, 603 00 Brno

Widex Line spol. s r.o., Biskupská 3330/8, 702 00 Ostrava

Provozní doba:

Po 8:00-12:00 a 13.00-18.00 h

Út 8:00-12:00 a 13:00-16:00 h

St 8:00-12:00 a 13:00-16:00 h

Čt 8:00-12:00 a 13.00-18.00 h

Pá 8:00-12:00 a 13.00-14.00 h

Při osobní reklamaci Kupující Distributorovi sdělí své kontaktní údaje (zejména jméno, příjmení, adresa bydliště, e-mail a tel. číslo), předá mu reklamovaný Produkt, případně Reklamační protokol a sdělí mu podrobný popis závady společně s požadovaným způsobem vyřízení reklamace.

Při osobní reklamaci Kupující doloží existenci práva z vadného plnění předložením dokladu o záruce nebo dokladu o zakoupení Produktu, a pokud byl v minulosti Produkt již reklamován, doloží Reklamační protokol. Na uvedených dokladech musí být uvedeno sériové číslo Produktu, které bude shodné se sériovým číslem reklamovaného Produktu.

b) zasláním reklamovaného Produktu prostřednictvím provozovatele poštovních či zásilkových služeb na adresu provozovny Distributora. Reklamovaný Produkt musí být důkladně zabalen dle podmínek provozovatele poštovních či zásilkových služeb, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. Aby bylo možné zaslání Produktu považovat za uplatnění reklamace, musí být možné identifikovat původ zásilky a dále musí zásilka obsahovat alespoň následující:

- reklamovaný Produkt;
- dokladu o záruce nebo kopii dokladu o zakoupení, případně Reklamační protokol;
- podrobný popis závady;
- kontaktní údaje Kupujícího (zejména jméno, příjmení, adresa bydliště, e-mail a tel. číslo);
- jaký způsob vyřízení reklamace Kupující vyžaduje.

Kupující uvedením kontaktních údajů souhlasí se zpracováním osobních údajů. Osobní údaje budou použity jen za účelem vyžadovaným tímto Reklamačním řádem, resp. za účelem informování o stavu reklamovaného Produktu a/nebo dodání reklamovaného Produktu Kupujícímu.

4.3 Práva z vadného plnění Kupujícímu nenáleží v případě závad vzniklých špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, použitím či instalací a rovněž v případě závad, které byly způsobeny zacházením, které je v rozporu s návodem k použití. Práva z vadného plnění Kupujícímu rovněž nenáleží v případě vad a škod vzniklých použitím nesprávného nebo vadného příslušenství a součástí.

4.4 Práva z vadného plnění Kupujícímu dále nenáleží v případě poškození Sluchadla vzniklého (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a zároveň není zakázána v příloženém návodu k použití):

- mechanickým poškozením;
- elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek;
- používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem pro používání určeno;
- zatečeným ušním mazem či jinou tekutinou;
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o Sluchadlo;
- nadměrným zatěžováním nebo používáním Sluchadla v rozporu s podmínkami uvedenými v návodu k použití nebo obecnými zásadami pro použití;
- provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů Sluchadla;
- v důsledku úprav provedených Kupujícím (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy;
- přírodními živly nebo vyšší mocí.

4.5 Práva z vadného plnění Kupujícím rovněž nenáleží v případech netěsnosti tvarovky či skořepiny zvukovodového Sluchadla způsobené změnou tvaru zvukovodu. Nad zákonný rámec nabízí Distributor možnost bezplatné výměny či úpravy individuálně vyrobené skořepiny nebo tvarovky, a to například při netěsnosti, otlačích nebo vysouvání ze zvukovodu, pouze však za předpokladu, že o takovou výměnu či úpravu Kupující požádá Distributora nebo Výdejce nejpozději do 30 dnů od převzetí výrobku Kupujícím. Kupující je v takovém případě povinen Distributorovi nebo Výdejci předložit záruční list nebo doklad o zakoupení výrobku.

4.6 Distributor má právo odmítnout přijetí Produktu do reklamačního řízení v případech, kdy je reklamovaný Produkt znečištěný nebo nesplňuje základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání Produktu k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé. V případě předání znečištěného Produktu do reklamačního řízení, pokud takové není rovnou odmítnuto, je Kupující povinen uhradit Distributorovi náklady na jeho vyčištění, a to dle aktuálního ceníku Distributora.

4.7 Čištění produktu se nepovažuje za součást reklamace a v případě jeho provedení Distributorem je Kupující povinen čištění produktu uhradit.

V. Vyřízení reklamace v záruční době

5.1 V případě, že Produkt při převzetí Kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům na jakost, případně pokud se v průběhu lhůty pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady vyskytnou vady, které nejsou vyloučeny z reklamace dle výše uvedených ustanovení, má Kupující právo dle povahy vady:

- na bezplatné odstranění vady, je-li to možné;
- není-li bezplatné odstranění vady možné, má Kupující právo na dodání bezvadného Produktu, pokud to není vzhledem k situaci značně nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze části Produktu, může Kupující požadovat jen výměnu vadné součásti;
- není-li ani jedna z výše uvedených možností možná, může Kupující odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny.

5.2 Neodstoupí-li Kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na výměnu vadného Produktu nebo na jeho opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny i v případě, že mu Distributor nemůže dodat nový Produkt bez vad, vyměnit jeho součást nebo jej opravit, jakož i v případě, že Distributor nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Kupujícímu způsobilo objektivně značné obtíže.

5.3 Reklamací včetně odstranění vady Distributor vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

5.4 V případě osobního uplatnění reklamace Distributor potvrdí Kupujícímu, kdy byla reklamace uplatněna a co je jejím obsahem. V případě reklamace zasláním reklamovaného Produktu prostřednictvím provozovatele poštovních či zásilkových služeb na adresu provozovny Distributora Kupující obdrží na uvedený email, který přiloží k reklamaci, informaci o potvrzení přijetí Produktu do servisní databáze a potvrzení o evidenci Produktu pod řadovým číslem společně s uvedením příslušného dne obdržení reklamovaného Produktu. V případě nepřiložení emailové adresy Kupujícím nebude Kupující informován o potvrzení přijetí Produktu do servisní databáze. Po vyřízení reklamace Distributor do reklamačního protokolu doplní potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy či výměny Produktu, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

5.5 Zjistí-li Distributor po odborném posouzení reklamovaného Produktu, že reklamační není oprávněná, resp. že vytýkaná vada není kryta právem Kupujícího z vadného plnění, informuje o tom Kupujícího formou textové SMS zprávy, mailem nebo telefonicky. Do reklamačního protokolu je uveden způsob, jakým byl Kupující informován; dále datum, čas a jméno osoby, které byla informace poskytnuta. V případě, že Kupující souhlasí s placenou opravou Produktu, bude cena opravy účtována dle hodinové sazby a skutečně odpracované doby servisní práce uvedené na internetových stránkách Distributora dle čl. 1.6 Reklamačního řádu. Před provedením placené opravy bude Kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu Kupujícího uděleném po sdělení informací dle předchozí věty. V případě, že Kupující s placenou opravou nesouhlasí, zašle Distributor reklamované Sluchadlo zpět Kupujícímu na náklady Distributora.

5.6 Kupující má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění (zejména poštovného, které uhradil při odeslání reklamovaného Sluchadla), přičemž o jejich proplacení musí Kupující požádat bez zbytečného odkladu po jejich vzniku, nejdéle však do 1 měsíce ode dne převzetí Sluchadla zpět z reklamační. Za účelně vynaložené náklady jsou považovány pouze náklady v nejmenší nutné výši v závislosti na jejich charakteru. Náhrada účelně vynaložených nákladů bude po sdělení čísla účtu Kupujícímu zaslána na účet Kupujícího, a to nejpozději do 1 měsíce od obdržení informace o čísle účtu. Úhrada účelně vynaložených nákladů Kupujícímu nenáleží v případě neoprávněné reklamační.

5.7 Při oprávněné reklamační se lhůta k opětovnému uplatnění práv z vadného plnění prodlužuje o dobu trvání reklamační. V případě neoprávněné reklamační se lhůta k opětovnému uplatnění práv z vadného plnění neprodlužuje. Doba trvání reklamační se počítá ode dne následujícího po uplatnění reklamační (tj. osobního předání či doručení reklamovaného Produktu Distributorovi) do doby, kdy Kupující převzal Produkt zpět a neučinil-li tak, do doby, kdy tak byl povinen učinit.

5.8 Po vyřízení reklamační Distributor Kupujícího o vyřízení reklamační informuje, a to buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud byla reklamační uplatněna zasláním reklamovaného

Produktu, bude Produkt po vyřízení reklamace zaslán automaticky zpět na uvedenou adresu Kupujícího.

5.9 Při osobním výdeji Produktu po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad na základě kterého byl Produkt přijat do reklamačního řízení. Distributor si ve výjimečných případech vyhrazuje vydat osobně Produkt po vyřízení reklamace Kupujícímu i bez dokladu na základě kterého byl Produkt přijat do reklamačního řízení.

5.10 Kupující je povinen Produkt po vyřízení reklamace převzít zpět bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od ode dne, kdy byl o jejím vyřízení informován. V případě, že Produkt není převzat Kupujícím v uvedené lhůtě, Kupující souhlasí s tím, že mu bude Distributor účtovat po marném uplynutí lhůty skladné ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení s převzetím. Pokud si Kupující nevyzvedne Produkt ani do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení reklamace informován, vyhrazuje si Distributor právo Produkt bez náhrady ekologicky zlikvidovat.

VI. Mimozáruční servis

6.1 V případě, že vada Produktu je vadou, na kterou se z jakéhokoli důvodu nevztahují práva z vadného plnění, a je-li takovou vadu možno odstranit, může být vada odstraněna v rámci mimozáručního servisu. Cenu za provedení mimozáručního servisu hradí Kupující dle aktuálního ceníku Distributora, přičemž při přijetí Produktu k provedení mimozáručního servisu Distributor Kupujícího bezodkladně informuje o předpokládaných nákladech a možných způsobech provedení servisních prací.

6.2 Kupující bere na vědomí, že cílem mimozáručního servisu je obnovení původních technických vlastností Produktu, tj. obnovení jeho plné funkčnosti.

6.3 Kupující bere na vědomí, že Produkt je spotřebním zbožím s omezenou délkou životnosti v závislosti na způsobu jeho užívání.

6.4 Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění činí v rámci mimozáručního servisu 24 měsíců od opravy Produktu, přičemž tato lhůta se aplikuje výhradně na opravené součásti, nikoliv na Produkt jako celek.

6.5 Kupující bere na vědomí, že v případě mimozáruční opravy Produktu je Distributor povinen předem informovat Kupujícího o odhadované výši ceny za opravu Produktu pouze v případě, přesahuje-li celková odhadovaná cena za opravu Sluchadla částku 2.000,- Kč včetně DPH, bez poštovného a bez expresního příplatku.

6.6 Další informace společně s Pokyny pro reklamaci zboží, platným Ceníkem Distributora a tímto Reklamačním řádem jsou zveřejněny na stránkách Distributora.

6.7 V souladu s § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, Kupující, kteří jsou Spotřebiteli, berou na vědomí možnost podání návrhu na mimosoudní řešení sporů vzešlých mezi Distributorem a Spotřebitelem. Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, jejíž internetová stránka je www.coi.cz.

V Praze dne 9.3.2020