

# Reklamační řád

## I. Všeobecná ustanovení

**1.1** Společnost WS Audiology CZ s r.o., se sídlem Boudníkova 2538/11, Libeň, 180 00, Praha 8, IČ: 457 86 381, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 17126, 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 „Reklamační“ ) ze sluchadel (dále jen „Sluchadlo“), jejich součástí a příslušenství (společně dále jen „Produkt“), pořízených na území České republiky od smluvních výdejců zdravotnických prostředků v souladu se zákonem č. 375/2022 Sb., o zdravotnických prostředcích a diagnostických zdravotnických prostředcích in vitro (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](http://www.widex.cz); popřípadě bude Kupujícímu na vyžádání zaslán.

**1.4** Výdejce vystaví na požádání Kupujícího ke každému vydanému/prodanému Produktu doklad o zakoupení (faktura, účtenka, doklad o převzetí atp.) dle § 16 zákona o ochraně spotřebitele, a dále poskytuje-li k prodanému Produktu záruku-vystaví i doklad o záruce (záruční list) se zákonem požadovanými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název Produktu, délka záruky, cena, množství, sériové číslo). Jako záruční list slouží rovněž doklad o vyřízení reklamační, resp. Reklamační protokol, který může být použit jako záruční list pouze v případě reklamační 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 záruční list 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 jakékoliv 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](http://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** S ohledem na skutečnost, že některé Produkty mohou splňovat zákonnou definici věci s digitálními vlastnostmi ve smyslu §2165 odst.2 Občanského zákoníku, Distributor zajistí, že Kupujícímu budou dle §2161b Občanského zákoníku poskytovány aktualizace a bude upozorněn na jejich dostupnost, kterou jsou nezbytné k tomu, aby si Produkt po převzetí uchoval vlastnosti dle §2161 Občanského zákoníku, zejména funkčnost a kompatibilitu a vhodnost jeho užití k účelu, pro který jej Kupující zakoupil. Tyto případné aktualizace poskytne

Distributor Kupujícímu v případě potřeby v některém z klientských center Distributora uvedeném v čl. 4.1. tohoto Reklamačního řádu a/nebo Výdejce ve výdejním místě a/nebo prostřednictvím mobilní aplikace u novějších řad některých Produktů.

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

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

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

## **II. 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 2 roky od převzetí. Délka lhůty je vždy vyznačena 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 v důsledku jejich obvyklého užívání 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.

**2.4** Kupující je povinen svá práva z vadného plnění uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že Produkt vykazuje vady, nejpozději však do 2 let od převzetí Produktu. Po uplynutí této doby nelze právo z vad u Distributora uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo Distributor či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na Produktu je vada.

**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.

**2.6** V případě, že Produkt nemá vlastnosti podle čl. 3 odst. 1 tohoto Reklamačního řádu, může Kupující požadovat odstranění vady. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující požadovat výměnu této součásti nebo odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny. Distributor může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

**2.7** Není-li možné dodání nového Produktu, může Kupující odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Kupující, právo na bezplatné odstranění vady.

**2.8** Právo na dodání nového Produktu nebo výměnu součástí má Kupující, který je spotřebitel, i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Produkt řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující rovněž právo od smlouvy odstoupit.

**2.9** Práva z vadného plnění u Kupujícího, který není spotřebitelem, se řídí zákonnými ustanoveními § 2099 a násl. občanského zákoníku.

**2.10** Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že Produkt byl vadný již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně. Toto ustanovení se nepoužije u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

### **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. je Produkt vhodný k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- b. Produkt má jakost a další vlastnosti včetně životnosti, funkčnosti a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může Kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Distributorem nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- c. Produkt je dodán s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může Kupující rozumně očekávat,
- d. Produkt odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Distributor Kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy, a
- e. Produkt odpovídá požadavkům právních předpisů.

**3.2** Ustanovení uvedená v čl. 3 odst. 1 tohoto Reklamačního řádu se nepoužijí u Produktu prodávaného za nižší cenu na vadu pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení Produktu způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého Produktu na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Produkt měl při převzetí Kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy Produktu.

### **IV. Uplatnění reklamace**

**4.1** Spotřebitel je oprávněn uplatnit reklamaci:

a) osobně v kterékoliv provozovně prodávajícího, kde je to možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, technické a provozní možnosti; případně v sídle prodávajícího. Aktuální seznam provozoven, ve kterých lze reklamaci osobně uplatnit, je zveřejněn na webových stránkách prodávajícího na adrese: <https://www.widex.com/cs-cz/service/contact/>.

b) anebo poštou.

Kupující je povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady Produktu, nejpozději však v poslední den stanovené doby.

**4.2** Při uplatnění reklamace je Kupující povinen předložit reklamovaný originální Produkt, originál faktury-daňového dokladu o koupi Produktu či záruční list a dále uvést konkrétní popis vady a své kontaktní údaje (zejm. zpáteční adresa, tel. číslo, email) pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Na uvedených dokladech musí být uvedeno sériové číslo Produktu, které bude shodné se sériovým číslem reklamovaného Produktu.

**4.3** 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.

**4.4** Distributor či Výdejce vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace (pokud je email znám), v případě osobního uplatnění je předáno ihned.

**4.5** Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení Kupujícího od smlouvy bude Kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

**4.6** Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí Produktu a nijak neomezují právo zákazníka Produkt užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je určen.

**4.7** Reklamací nelze uplatnit v případě, kdy vada Produktu nastala v důsledku nesprávného použití nebo skladování Produktu Kupujícím, nebo již uplynula doba použitelnosti uvedená na obalu Produktu, anebo již byl Produkt spotřebován.

**4.8** Reklamací rovněž nelze uplatnit pro vady způsobené (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

- mechanickým poškozením Produktu,
- elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- používáním Produktu v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o Produkt,
- poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- provedení úpravy Produktu zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- poškozením Produktu přírodními živly nebo vyšší mocí,
- použitím nesprávného nebo vadného příslušenství,
- použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití.

**4.9** Reklamovaný Produkt bude testován pouze na závadu uvedenou v potvrzení o uplatnění reklamace.

**4.10** Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacе, pokud se Distributor s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Při marném uplynutí této lhůty má kupující právo od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Za okamžik uplatnění reklamacе se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle kupujícího (uplatnění práva z vadného plnění) prodávajícímu.

**4.11** Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

**4.12** Kupující je povinen převzít reklamovaný Produkt do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamacе nejpozději vyřízena, po této době je Distributor oprávněn účtovat si úplatu za uskladnění ve sjednané výši, jinak ve výši obvyklé. Na tento postup musí Distributor Kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí Produktu.

**4.13** Distributor je povinen vydat Kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacе, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacе.

**4.14** Je-li Kupující podnikatel a bude-li reklamacе zamítnuta, bere Kupující na vědomí, že Distributor je oprávněn přefakturovat mu náklady autorizovaného servisu či technika za diagnostiku vady a dopravu dle ceníku daného autorizovaného servisu.

**4.15** Čištění Produktu se nepovažuje za součást reklamacе a v případě jeho provedení Distributorem je Kupující povinen čištění Produktu uhradit.

## **V. Mimozáruční servis**

**5.1** 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. V případě, že Kupující souhlasí s placenou opravou (např. při zamítnutí reklamacе), bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku Distributora, přičemž při přijetí Produktu k provedení mimozáručního servisu Distributor Kupujícího bezodkladně informuje o předpokládaných nákladech a možných způsobech provedení servisních prací.

**5.2** Před provedením placené opravy bude Kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení, přičemž oprava bude provedena v co nejkratším možném termínu. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu Kupujícího učiněném po informování dle předchozí věty.

**5.3** Další informace společně s Pokyny pro reklamaci zboží, platným Ceníkem Distributora a tímto Reklamačním řádem jsou zveřejněny na stránkách Distributora. 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](http://www.coi.cz).

V Praze dne 27.1.2026