REKLAMAČNÍ ŘÁD E-SHOPU

I. Obecná ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje vztahy vznikající mezi smluvními stranami definovanými ve všeobecných obchodních podmínkách, v souvislosti a na základě kupní smlouvy, kdy na straně jedné je prodávající a na straně druhé kupující spotřebitel.

   • **PRODÁVAJÍCÍ:**

   HORUS OPTIK s.r.o.
   IČO: 27221407
   DIČ: CZ 27221407
   se sídlem: Ohmova 271, Praha 10, 109 00 zapsané u Městského soudu v Praze, C105521
   kontaktní údaje: Hviezdoslavova 10, 149 00 Praha 4

   e-mail: **eshop@horusoptik.cz,**
   reklamace@horusoptik.cz,
   odstoupeniodsmlouvy@horusoptik.cz

   telefon: **777 250 082**
   www.horusoptik.cz
   (dále jen prodávající)

   • **KUPUJÍCÍ:**

   fyzická osoba, která uzavírá kupní smlouvu mimo svou podnikatelskou činnost, tedy jako kupující spotřebitel
   (dále jen kupující)

2. Práva a povinnosti neupravené tímto reklamačním řádem se řídí ustanovením obchodních podmínek a příslušnými právními předpisy, kterými jsou zejména:
   2.1. Občanský zákoník – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
   2.2. Spotřebitelský zákon – zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů
   2.3 GDPR – NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů),
   2.4 Je-li kupujícím jiný subjekt než spotřebitel, neřídí se vztahy mezi prodávajícím a kupujícím tímto reklamačním řádem ani obchodními podmínkami, které jsou k dispozici na webových stránkách HORUS OPTIK s.r.o., zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), v platném znění.

3. Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek. Uzavřením kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s Obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

4. Obchodní podmínky a další informace lze také nalézt na webových stránkách prodávajícího www.horusoptik.cz

II. Jakost při převzetí zboží

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

2. Reklamační řád navazuje na příslušná ustanovení obchodních podmínek internetového obchodu prodávajícího, která jsou k dispozici na webových stránkách prodávajícího.

3. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:
   • má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží,
   • se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
   • zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

4. Tato ustanovení uvedená v předchozím odstavci se nepoužijí u:
   - zboží prodávaného za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána,
   - u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení (koupě již rozbaleného zboží), kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

5. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

6. Kupující je povinen uplatnit u prodávajícího vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil nebo ji při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit mohl. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Kupující je oprávněn sjednat:
   - dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené;
   - pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti;
   - přiměřenou slevu z ceny;
   - není-li výměna možná nebo sleva nedostatečná, je kupující oprávněn odstoupit od smlouvy.

7. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné a pokud vada nebrání dalšímu užívání věci, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo pouze na bezplatné odstranění vady nebo slevu.

8. Pokud kupující nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, má kupující právo od smlouvy odstoupit.

9. U prodávaného použitého zboží a věcí prodávaných za nižší cenu v důsledku existence vady má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

10. Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

III. Záruka za jakost

1. Prodávající poskytuje na veškeré výrobky záruku za jakost, na jejímž základě se prodávající zavazuje, že výrobek bude po určitou dobu způsobilý k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

2. Předpokládá se především, že:
   - má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží,
   - se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
   - zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
   - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
   - a zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

3. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke zboží v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se tato ustanovení jako záruky za jakost.

4. Ustanovení uvedená v předchozích odstavcích v Záruce za jakost se nepoužijí u:
   - zboží prodávaného za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána, pokud před převzetím zboží kupující věděl, že zboží má vadu,
   - pokud vadu sám kupující způsobil,
   - opotřebení zboží způsobeného 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

5. **ZÁRUČNÍ DOBA** pro kupujícího spotřebitele činí:
   - 24 měsíců u zboží nebo nebude-li u jednotlivého zboží uvedeno jinak (například na obalu),
   - 6 měsíců u zboží nebo služeb ze své podstaty podléhající proměně v čase, např. měření dioptrických hodnot, refrakce, vyšetření zraku
   - 3 měsíce u služeb jako jsou např. opravy zboží.

6. Záruční doba začíná běžet od:
   - dne převzetí zboží kupujícím nebo jím určenou třetí osobou,
   - dne převzetí dodávky poslední části zboží, jejímž dodáním začne kupující teprve zboží používat. V takovém případě musí být zjevné, že zboží lze začít používat jedině dohromady.
   - dne převzetí první dodávky zboží, je-li předmětem smlouvy více samostatně použitelného zboží. Každý samostatný předmět kupní smlouvy má vlastní lhůtu pro odstoupení od smlouvy, která činí 14 dní pro každé samostatné zboží zvlášť, např. brýle a kontaktní čočky apod.
   - dne převzetí první dodávky zboží, je-li předmětem smlouvy pravidelná opakovaná dodávka zboží.

IV. Nároky plynoucí z vad věci

1. V případě podstatného porušení smlouvy má kupující právo (bez ohledu na odstranitelnost vady):
   - požadovat dodání nové věci bez vady, nebo dodání chybějící věci;
   - požadovat bezplatné odstranění vady opravou věci;
   - na přiměřenou slevu z kupní ceny;
   - odstoupit od smlouvy.

Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž prodávající již při uzavření smlouvy věděl nebo musel vědět, že by kupující smlouvu neuzavřel, pokud by toto porušení předvídal; v ostatních případech se má za to, že je porušení nepodstatné.

2. V případě nepodstatného porušení smlouvy má kupující právo (bez ohledu na odstranitelnost vady):
   - na odstranění vady;
   - na přiměřenou slevu z kupní ceny, neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu nelze odstranit.

3. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna provedené volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.

4. Nezvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

5. Pokud se odstranitelná vada vyskytla po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá reklamace u odlišných závad) nebo má zboží větší počet vad (nejméně 3 současně), může kupující uplatnit právo:
   - na slevu z kupní ceny;
   - odstoupit od smlouvy.

6. Prodávající neodpovídá za následující vady:
   - opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním;
   - vady nových věcí prodávaných se slevou, pro které byla nižší cena sjednána;
   - vady věcí způsobené při tzv. vlastní montáži, úpravě, opravě;
   - vady a poškození, které si kupující způsobil sám, včetně vad vzniklých v důsledku nesprávného užívání v rozporu s návodem použití, nebo o nich před převzetím věci věděl;
   - vyplývá-li to z povahy věci.

V. Uplatnění reklamace

Práva z odpovědnosti za vady zboží se uplatňují u prodávajícího. Je-li však v potvrzení vydaném prodávajícímu ohledně rozsahu práv z odpovědnosti za vady (ve smyslu ustanovení § 2166 občanského zákoníku) uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba podle předchozí věty, je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb.

1. Kupující při uplatnění reklamace prodávajícímu předloží reklamované zboží spolu s reklamačním formulářem. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení obsahující následující údaje:
   - jméno a příjmení;
   - kontaktní údaje (telefon, e-mail);
   - doklad o nákupu, příp. záruční list, nebo jiným způsobem doloží, že výrobek byl prodán prodávajícím, u něhož je výrobek reklamován;
   - že záruční doba ještě neskončila. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění reklamace;
   - co je obsahem reklamace, popis vady. Zákazník je povinen identifikovat reklamovanou vadu a její rozsah předložením poškozené věci. Bez označení reklamované vady a jejího rozsahu nelze zahájit reklamační řízení;
   - jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje;
   - datum uplatnění reklamace, kdy kupující právo na reklamaci uplatnil;
   - potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace;
   - potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání;
   - nebo písemné odůvodnění zamítnutí reklamace;
   - způsob doručení zpět kupujícímu, např. místo osobního odběru kupujícím na adrese určité provozovny prodávajícího nebo zasláním na adresu určenou kupujícím.

2. Kupující je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu, kdy lze určit příčinu závady.

3. Podle povahy reklamované vady a požadovaného způsobu vyřízení reklamace musí být zboží doručeno včetně všech součástí a příslušenství.

4. Reklamované zboží je nutné před odesláním kvalitně zabalit, aby bylo zboží dostatečně chráněno před dalším poškozením, které by mohlo vzniknout v průběhu přepravy.
   Například použít pevné pouzdro na brýle a volně ulomené části brýlí (kupříkladu kovové části, odlomené od brýlových čoček) uložit odděleně.
   Kupující je povinen reklamovanou věc zabalit čistou a kompletní.
   Zaslání silně znečištěného a hygienicky závadného zboží může vést k zamítnutí reklamace. V tomto případě prodávající vrátí zboží na adresu kupujícího. Kupující nemá nárok na náhradu za přepravné.

   V případě, že si nejste se zabalením produktu pro zpětnou přepravu jisti, kontaktujte nás, viz patička webu www.horusoptik.cz.

5. **Práva z odpovědnosti za vady zboží zakoupeném na eshopu HORUS OPTIK může kupující uplatnit výhradně zasláním na adresu: HORUS OPTIK, Hviezdoslavova 10, 149 00 Praha 10.**

6. Reklamované zboží nezasílejte na dobírku, takovéto zásilky jsou vráceny zpět odesílateli a reklamace se tak může zbytečně prodloužit.

7. Pro vyřízení reklamace lze využít Reklamační formulář (ke stažení v patičce na webových stránkách prodávajícího). Použití tohoto reklamačního formuláře pomůže k urychlení a usnadnění vyřízení reklamace zboží.

VI. Vyřízení reklamace

1. Rozhodnutí o reklamaci provede prodávající v časové lhůtě:
   - do týdne v jednoduchých případech;
   - ve složitých případech, kdy je potřebná doba k odbornému posouzení vady, do čtrnácti dnů.
2. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší.
3. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Následující den potom, co kupující reklamaci uplatnil, je prvním dnem 30denní lhůty. Pokud její konec připadá na sobotu, neděli či svátek, pak lhůta skončí nejbližší následující pracovní den.
4. O vyřízení reklamace je povinen prodávající kupujícího vyrozumět písemně nebo e-mailem nebo sms zprávou na kontaktní údaje, které uvedl kupující v reklamačním formuláři nebo při objednávce.
5. Podmínkou pro běh těchto lhůt však je, že spotřebitel k vyřízení reklamace poskytl prodávajícímu požadovanou potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožnil prodávajícímu přezkoumat reklamovaný výrobek.
   Pokud je třeba údaje nebo informace uvedené v reklamaci doplnit, vyzve prodávající kupujícího k jejich doplnění v požadovaném rozsahu. Tato doba se nepočítá do lhůty pro vyřízení reklamace.
6. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení, případně do doby, kdy si je kupující povinen věc po opravě převzít. Stejné ujednání platí i v případě, kdy dojde k výměně zboží nebo jeho součásti. Prodávající vyřešením reklamačního řízení umožňuje kupujícímu používání zboží po dobu 24 měsíců od nákupu bez vad používání.
7. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu nákladů na dodání zboží.
8. Jestliže kupující zvolil jiný než nejlevnější možný způsob standardního vrácení zboží, který prodávající nabízel, budou ze strany prodávajícího vráceny pouze ty náklady, které odpovídají nejlevnějšímu způsobu dodání.

Platnost od 1. 9. 2026
Zodpovědná osoba: Bc. Andělová Petra