

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1. 1. 2014 a vztahuje se na uzavírání veškerých kupních smluv mezi společností OBI Česká republika s. r. o., IČO: 60470968, se sídlem Praha 4, Budějovická 3a, PSČ 140 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 25891 („Prodávající“), a koncovým zákazníkem – spotřebitelem („Kupující“) realizovaných v kterékoli prodejně Prodávajícího („prodejní síť OBI“) a jsou nedílnou součástí každé kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím a Kupujícím na nové zboží („Kupní smlouva“), pokud se strany výslovně nedohodly na odchylné úpravě.

## 1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1.1. Prodávající odpovídá Kupujícím za to, že zboží prodávané v prodejní síti OBI je při převzetí Kupujícím v souladu s Kupní smlouvou a má jakost a užitné vlastnosti Prodávajícího, výrobce nebo dodavatele Prodávajícího popisované nebo na základě jimi prováděné reklamy či údajů uvedenými na obalu zboží 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 prodejní síť OBI pro použití zboží uvádí nebo pro který se zboží obvykle používá.

1.2. Prodávající se zavazuje poskytnout Kupujícím záruku za jakost na zakoupené zboží v délce 24 měsíců, která počíná běžet od okamžiku převzetí zboží Kupujícím v souladu s Kupní smlouvou. Je-li ze strany Prodávajícího, výrobce nebo dodavatele Prodávajícího stanovena u konkrétního zboží nebo jeho části lhůta delší, zavazuje se Prodávající poskytnout Kupujícím záruku za jakost v této délce („záruční doba“), jsou-li ze strany Kupujícího dodrženy podmínky stanovené dodavatelem výrobku nebo jeho výrobcem, které jsou nutné pro uplatnění rozšířené záruky a které jsou Kupujícím známy. Po dobu této záruční doby se Prodávající zavazuje, že zboží nebo jeho část bude po stanovenou dobu způsobilé k použití pro sjednaný nebo obvyklý účel a že si zachová dohodnuté nebo obvyklé vlastnosti.

1.3. V případě, že Kupní smlouva, záruční list, reklama či obal zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.

1.4. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí věci Kupujícím, v případě, že je předmětem nákupu několik druhů zboží nebo dodání několika částí, začíná záruční doba běžet ode dne převzetí poslední dodávky zboží.

1.5. Všichni zaměstnanci prodejní sítě OBI jsou školeni a instruuováni tak, aby ve všech případech vycházeli Kupujícím prodejní sítě OBI vstříc, aby jim ulehčovali jejich námahu spojenou s případnou reklamací a aby je v maximální míře uspokojovali v jejich oprávněných nárocích při reklamačním řízení, při výměně nebo vrácení zboží.

1.6. Tento reklamační řád upravuje vzájemná práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího při uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb a záruky za jakost podle příslušných ustanovení § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění.

1.7. Tento reklamační řád se vztahuje na veškeré zboží a služby zakoupené ve všech prodejnách prodejní sítě OBI v České republice provozované Prodávajícím.

1.8. Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny Kupní smlouvy, pokud nejsou smluvně ujednány pro Kupujícího výhodnější záruční podmínky anebo nejedná-li se o prodej nové věci (např. v případě použitého spotřebního zboží).

## 2. PRÁVO KUPUJÍCÍHO NA VRÁCENÍ ZBOŽÍ

2.1. Pokud Kupující není se zakoupeným zbožím plně spokojen (pokud zboží nevyhovuje plně jeho požadavkům), má možnost zboží ve lhůtě dle článku 2.4. tohoto reklamačního řádu vyměnit nebo vrátit. Uvedené zboží musí být vráceno nepoužité, neporušené, zabalené v originálním obalu včetně původního příslušenství (kabely, návody atd.) tak, aby bylo schopné dalšího prodeje bez snížení jeho hodnoty. Kupující nemůže tohoto práva využít v případě, že není schopen vrátit zboží v tom stavu, v jakém ho od Prodávajícího zakoupil, anebo v případě prodeje již použitého spotřebního zboží.

2.2. U zboží, jehož povaha to umožňuje (například stavební materiál, samostatné balení), má Kupující možnost vrátit tu část

zakoupeného zboží, kterou neupotřebil. Uvedené zboží musí být vráceno nepoužité, neporušené, zabalené v originálním obalu včetně původního příslušenství (kabely, návody atd.) tak, aby bylo schopné dalšího prodeje bez snížení jeho hodnoty.

2.3. Právo výměny či vrácení zboží dle článku 2.1. se nevztahuje na zboží upravované nebo vyrobené podle přání Kupujícího a na zboží, které není možné vrátit či vyměnit z hygienických důvodů.

2.4. Výměnu nebo vrácení zboží dle tohoto článku 2. je možné provést pouze do 30 kalendářních dnů ode dne jeho prodeje, a to fyzickým předáním v kterékoli prodejně Prodávajícího, kde bude zboží před jeho převzetím zkontrolováno. Podmínkou pro výměnu nebo vrácení zboží je předložení originálního dokladu o zaplacení zboží (pokladní blok paragon, originál faktury), záruční list, event. montážní list.

## 3. NÁROK NA UPLATNĚNÍ ZÁRUKY

3.1. Kupující má právo uplatnit právo vyplývající ze záruky za jakost jen na zboží, které má vady a bylo zakoupené v některé z prodejen prodejní sítě OBI v České republice. Za vadu zboží nelze považovat takovou změnu zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání nebo nesprávného zásahu.

3.2. Zákazník je při reklamaci povinen prokázat, kdy zboží zakoupil u Prodávajícího (například předložením dokladu o zaplacení zboží nebo záručního listu).

3.3. Kupující je povinen dále při reklamaci předložit vadnou věc včetně původního příslušenství (kabely, návody k použití atd.).

## 4. DŮVODY ZÁNIKU NÁROKU NA UPLATNĚNÍ ZÁRUKY

4.1. Práva Kupujícího z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, pokud:  
a) nebyla uplatněna v záruční době;

- b) vada vznikla neodbornou instalací, zacházením nebo obsluhou v rozporu s návodem nebo účelem, pro který se zboží obvykle používá;
- c) zboží bylo poškozeno mechanicky (pádem, nárazem) nebo bylo používáno v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci výrobcem.

4.2. Záruka se dále nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, na zboží jakkoliv upravované Kupujícím nebo třetí stranou, na zboží poškozené přepětím či elektronickým výbojem či na zboží, u kterého byla poškozena pečeť či plomba.

4.3. Záruka se nevztahuje na škody vzniklé na zboží v důsledku živelní pohromy či povětrnostních vlivů.

4.4. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena ujednána, u použitých věcí na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Kupujícím.

## 5. ZPŮSOB PROVEDENÍ REKLAMACE

5.1. Nemá-li věc vlastnosti stanovené v článku 1.1. tohoto reklamačního řádu, má Kupující právo, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, na bezplatné odstranění vady; pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může Kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, ale pokud se vada týká pouze součástí věci, může Kupující požadovat jen výměnu součástí; není-li to možné, může odstoupit od Kupní smlouvy.

5.2. Právo na dodání nové věci nebo výměnu součástí má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od Kupní smlouvy odstoupit.

5.3. Neodstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součástí nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Kupujícímu působilo značné obtíže.

5.4. Okamžitá výměna zboží nebo jeho části je podmíněna jeho fyzickým stavem na skladě Prodávajícího. Ve výjimečných případech, pokud to kapacity prodejny, u které došlo k uplatnění reklamace, dovolí, lze po dobu opravy zapůjčit (proti finanční záloze a za úplatu) za zboží v opravě náhradu.

5.5. Při vyřizování reklamace zboží slevou se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení a možnostech dalšího užití. O slevě rozhodne oprávněný pracovník po dohodě s Kupujícím. Jakmile byla na konkrétní vadu sleva poskytnuta, nelze již pro tutéž vadu zboží reklamovat.

6. MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

## 6. MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

6.1. Prodávající je povinen přijmout reklamovanou věc v prodejně, kde byla věc Kupujícím zakoupena, popř. v kterékoli prodejně prodejní sítě OBI, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání.

6.2. Kupující reklamaci uplatňuje na stanovišti „Informace“ či „Reklamacie“, které je umístěno v každé prodejně hned u hlavního vchodu (s výjimkou případu, kdy je v záručním listě určen k provedení opravy jiný subjekt).

## 7. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

7.1. Reklamací je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného prodlení, jakmile se vada na věci objevila. Pokud je reklamace vyřízená opravou, doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy Kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nezapočítává.

7.2. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, bez zbytečného odkladu, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená, podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady.

7.3. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízená nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající nedohodne na delší lhůtu.

## 8. VYZVEDNUTÍ REKLAMOVANÉ VĚCI

8.1. Kupující je povinen vyzvednout si reklamovanou věc nejpozději do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy oprava nebo úprava měla být provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit poplatek za uskladnění, a to ve výši 15 Kč/den.

8.2. Nevyzvedne-li si Kupující věc ve lhůtě šesti měsíců ode dne, kdy byl povinen ji vyzvednout, má Prodávající právo věc prodat. Je-li Prodávajícímu známa adresa Kupujícího a jde-li o věc, jejíž kupní cena byla v době nákupu vyšší než 3000 Kč, je Prodávající povinen o zamýšleném prodeji Kupujícího předem vyrozumět a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu (15 dnů) k vyzvednutí věci.

8.3. Dojde-li k prodeji nevyzvednuté věci, vyplatí Prodávající Kupujícímu výtěžek prodeje po odečtení ceny opravy nebo úpravy, poplatku za uskladnění a nákladů prodeje. Právo na výtěžek prodeje musí Kupující uplatnit u Prodávajícího.

## 9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Veškeré informace o průběhu reklamačního řízení sdělí na základě čísla zakázky pracovník příjmu reklamací v prodejně, kde byla reklamace uplatněna.

9.2. Pokud není konkrétně uvedeno, řídí se reklamační řád příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona na ochranu spotřebitele; od okamžiku nabytí účinnosti zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tímto zákonem.

9.3. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti 1. 1. 2014.

Prodávající tímto informuje spotřebitele, že věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

pro zprostředkované finanční služby

**finanční arbitr:**

**Legerova 1581/69, Praha 1, PSČ 110 00**

([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz))

pro všechny ostatní výrobky nebo služby:

**Česká obchodní inspekce**

([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).