

V případě, že jste od nás obdrželi zboží, které není v pořádku – je vadné, poškozené či nefunkční, ozvěte se nám na info@gramino.cz nebo na číslo **+420 792 372 934**. Také můžete využít **reklamační formulář**, který [naleznete ZDE](#). Zboží nám na reklamaci dodejte pokud možno čisté a hygienicky nezávadné.

Adresa provozovny:

Gramino s.r.o.

Míru 31

739 61 Třinec

+420 792 372 934

info@gramino.cz

Kupující je povinen se seznámit s reklamačním řádem a obchodními podmínkami před uzavřením kupní smlouvy a bere na vědomí, že uzavřením smlouvy souhlasí s [obchodními podmínkami](#) i reklamačním řádem.

Reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek a vztahuje se pouze na kupujícího, který je spotřebitelem.

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou reklamačním řádem dotčena.

1. Podmínky pro reklamaci

1. Je nutné, aby po celou dobu užívání zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Taky je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako: nadměrnou intenzitu užívání výrobku či užívání výrobku k nevhodnému účelu. Nevhodně zvolený typ, nesprávná velikost, šířka nebo tvar nemůže být důvodem k pozdější reklamaci. Vada, která vznikla neodbornou manipulací nebo neodborným uvedením do provozu, nemůže být důvodem k reklamaci.
2. Pravidelná údržba je základním předpokladem zachování dobrého stavu a funkčnosti zboží. Nedostatečná či nesprávná údržba podstatně zkracuje nebo ničí plnou funkčnost a životnost zboží. Dodržujte obalové instrukce či postupy na našich webových stránkách.

3. Dobu pro uplatnění reklamace 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. Tím nejsou dotčena práva spotřebitele týkající se odpovědnosti za vady.

2. Jak funguje reklamace

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku a ustanoveními zákona o ochraně spotřebitele.
2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal, zboží: odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a jiným ujednaným vlastnostem, se hodí k účelu, který pro ho kupující požaduje a s nímž kupující souhlasil, je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci, pokud je ke zboží potřeba.
3. Dále prodávající odpovídá za to, že vedle ujednaných vlastností: je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, pokud takové technické normy nejsou, zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat,

zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající poskytl před uzavřením kupní smlouvy.

Za poslední čtyři body prodávající neodpovídá v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením kupní smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání kupní smlouvy výslovně souhlasil.

4. Ustanovení uvedená v tomto článku reklamačního řádu se nepoužijí 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. Pokud kupující kupuje použitou věc, může uplatnit práva z vadného plnění pouze do jednoho roku od převzetí takového zboží.
5. Projeví-li se u zakoupeného zboží vada do dvou let od převzetí zboží, má zákazník právo tuto vadu reklamovat. Práva z vadného plnění kupující nemá v případě, že vadu sám způsobil.
6. Odpovědnost za vady se nevztahuje na běžné opotřebení. Za vadu nelze považovat změnu stavu výrobku, která vznikla na straně kupujícího v důsledku jeho opotřebení, nesprávného užívání nebo zásahu, nedostatečné nebo nevhodné údržby.
7. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.
8. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

9. Prodávající odpovídá také za vadu způsobenou nesprávnou montáží či instalací, kterou podle smlouvy provedl prodávající nebo někdo jiný na jeho odpovědnost.
10. V případě, že kupující vytkl vadu oprávněně, dvouletá doba na uplatnění práv z vadného plnění neběží po dobu, kdy kupující nemohl věc používat (např. v rámci reklamačního řízení).
11. Nelze uplatňovat nároky z vady zboží, o které kupující věděl před koupí nebo pokud byla z důvodu existence vady poskytnuta sleva z kupní ceny zboží.
12. Reklamované zboží by mělo být natolik kompletní, aby prodávající mohl posoudit vadu, a mělo by svým stavem odpovídat obecným zásadám hygieny.

3. Uplatnění práv z vadného plnění

1. Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno do dvou let od převzetí zboží.
2. K reklamaci může kupující použít reklamační formulář, jež [nalezne ZDE](#). Uplatnit práva z vadného plnění může kupující například i přes kontaktní e-mailovou adresu info@gramino.cz nebo dopisem na kontaktní adresu Gramino s.r.o., Míru 31, Kanada, 739 61 Třinec.
3. Formulář nebo průvodní dopis kupujícího musí obsahovat následující náležitosti:
kontaktní údaje kupujícího,
popis závady,
požadovaný způsob vyřízení reklamace.
4. Vadné zboží kupující zašle na kontaktní adresu prodávajícího, pokud nebude ujednáno jinak. Zboží by mělo být zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození.
5. V případě, že má zboží vadu, může kupující požadovat, aby prodávající takovou vadu odstranil. Na základě volby může kupující požadovat:

dodání nové věci bez vady, nebo

opravu věci,

ledaže bude pro prodávajícího kupujícími zvolený způsob odstranění vady nemožný, nebo ve srovnání druhým možným nepřiměřeně nákladný. V tomto případě může prodávající odmítnout vadu odstranit, a to zejména s ohledem na její význam a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.

6. V následujících případech pak může kupující požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od kupní smlouvy:

Když prodávající odmítl vadu odstranit nebo ji neodstranil v přiměřené době po jejím vytknutí, tak aby kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, pokud se vada projeví opakovaně, když je vada podstatným porušením kupní smlouvy, pokud je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vadu prodávající neodstraní v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

7. Odstoupit od kupní smlouvy však kupující nemůže, pokud by vada nebyla významná.
8. Konkrétní práva z vad je třeba vytknout přímo prodávajícímu. Je-li ale k opravě určen někdo jiný (například servis), kdo je k dispozici v okolí kupujícího nebo v místě, které je kupujícímu blíže, je kupující oprávněn vytknout vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy.

4. Vyřízení reklamace

1. Není-li nikoho jiného (např. servisu), musí prodávající reklamaci přijmout v kterémkoliv provozovně, kde je to možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, popřípadě i v sídle prodávajícího.
2. Po uplatnění reklamace bude kupujícímu vydáno elektronické potvrzení. V něm je uvedeno datum uplatnění reklamace kupujícími, její obsah,

požadovaný způsob vyřízení reklamace a kontaktní údaje kupujícího, aby bylo možné kupujícího informovat o vyřízení reklamace.

3. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. V případě nedodržení 30denní lhůty pro vyřízení reklamace má kupující právo odstoupit od kupní smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.
4. Po vyřízení reklamace vydá prodávající kupujícímu elektronické potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, dále též potvrzení o provedení opravy, popřípadě písemné potvrzení o zamítnutí reklamace.
5. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž tyto náklady jsou chápány jako nejnižší možné. O proplacení nákladů musí kupující prodávajícího požádat nejpozději do jednoho měsíce od konce lhůty pro vytknutí vady, jinak prodávající nemusí tyto náklady kupujícímu přiznat.
6. Než je zboží poprvé použito, je kupující povinen prostudovat návod k použití, pokud ho prodávající zaslal buďto elektronicky, nebo spolu se zbožím, a těmito informacemi se musí kupující řídit. V opačném případě se kupující vystavuje nebezpečí, že zboží bude užíváno nesprávným způsobem, čímž dojde k jeho poškození a vzniklá vada nebude moci být kupujícím uplatněna v rámci plynoucího z odpovědnosti za vadu prodávajícího.

Tento reklamační řád je účinný od 17. 4. 2024.