

Všeobecná ustanovení

- Reklamační řád byl zpracován v souladu s ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**NOZ**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „**zboží**“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „**reklamace**“).
 - 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 před odesláním své objednávky.
 - Zákazníkem internetového obchodu ATAN.cz je buď Kupující-spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „**Kupující-spotřebitel**“) nebo kupující-podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „**Kupující-podnikatel**“). Kupující-spotřebitel a Kupující-podnikatel jsou dále společně označováni jako „**Kupující**“.
 - Prodávající při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo služby.
 - Pokud práva z odpovědnosti za vady nejsou uplatněna v reklamační době, resp. v době pro uplatnění práva z vad, stávají se nevymahatelnými.
-

Odpovědnost prodávajícího

Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá, že v době, kdy Kupující Zboží převzal:

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné
 - se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá
 - věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
 - je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
 - Ke každému zboží je přikládána faktura a dodací list, který může sloužit jako záruční, pokud tento není přiložen (závislé na výrobci). Převzetí zboží stvrzuje zákazník podpisem dodacího listu. Pokud není zboží odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá kupující od dopravce.
-

Práva z odpovědnosti za vady zboží

- Zjevné poškození Zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující **není povinen** takovéto Zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího. Kupující v den převzetí řádně zkontroluje neporušenost Zboží a kompletnost jeho příslušenství.
- Při osobním odběru Kupujícím, je okamžik převzetí Zboží okamžikem přechodu nebezpečí škody na Zboží z Prodávajícího na Kupujícího. Jestliže Kupující Zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo Zboží již v době přechodu nebezpečí škody na Zboží. Pozdější reklamace neúplnosti Zboží nebo vnějšího poškození Zboží nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
- Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že Zboží bylo zakoupeno v internetovém obchodě společnosti ATAN nábytek s.r.o. Optimální je originál dokladu o zakoupení Zboží nebo řádně vyplněný záruční list.
- Reklamací Zboží může Kupující odeslat elektronicky na reklamace@atan.cz nebo jej může odeslat na adresu: ATAN nábytek – REKLAMACE, Borská 61, 301 00 PLZEŇ 3.

Práva z odpovědnosti za vady Zboží se **nevztahují** zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:

- mechanickým poškozením Zboží
 - **vada je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,**
 - užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
 - užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
 - **se jedná o běžné opotřebení zboží, způsobené jeho užíváním, nikoliv o vadu,**
 - **vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího,**
 - prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci,
 - prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou,
 - pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na Zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu.
-
- Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, u Zboží prodáváného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla

nižší cena ujednána, u použitého Zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo Zboží při převzetí Kupujícím.

- Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. baterie, žárovky...), bývá jeho obvyklá životnost při běžném užívání 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. Právo Kupujícího reklamovat Zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet ke skutečnosti, že záruka se nevztahuje na opotřebení Zboží nebo jeho dílů způsobené obvyklým užíváním a nelze ji tak zaměňovat s životností.
 - Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené Zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je Kupující povinen Zboží, které je poskytované jako dárek vrátit v původním stavu Prodávajícímu.
 - Na žádost Kupujícího je Prodávající povinen poskytnout Kupujícímu písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Záruční list musí obsahovat název nebo obchodní firmu, IČO a sídlo Prodávajícího. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat Kupujícímu doklad o zakoupení Zboží obsahující údaje jako záruční list. Pokud je poskytována delší než zákonná záruční doba, určí Prodávající podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.
-

Záruční doba

- Kupující-spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí Zboží. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou Kupující – spotřebitel nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně. V případě koupě již použitého Zboží činí doba pro uplatnění práv z vadného plnění 24 měsíců. Pro Kupujícího-podnikatele činí záruční doba dvanáct měsíců.
 - Kupující – podnikatel je oprávněn uplatnit právo z vady bez zbytečného odkladu poté, co mohl vadu při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nejpozději v době **12 měsíců od převzetí zboží**, není-li uvedeno jinak.
 - Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Kupujícím. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v opravě. V případě výměny Zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.
-

Práva z vad zboží

- Nemá-li věc vlastnosti uvedené v článku Odpovědnost Prodávajícího, může Kupující-spotřebitel požadovat i dodání nového Zboží bez vad, pokud to není

vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Kupující-spotřebitel požadovat jen výměnu této součásti, není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Kupující-spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

- Právo na dodání nového Zboží nebo výměnu součásti má Kupující-spotřebitel 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-spotřebitel právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne. Bylo-li Zboží v době před uplatněním reklamace opravováno nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.
- Pokud Kupující-spotřebitel od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující-spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo v případě, že by zjednání nápravy působilo značné obtíže Kupujícímu – spotřebiteli.
- Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Prodávající Kupujícího před převzetím Zboží upozornil, že Zboží má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
- Kupující-spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v NOZ a Zákoně. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení Kupujícího-spotřebitele o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle §2001 a násl. NOZ V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.
- V případě odstoupení od smlouvy je Kupující povinen vrátit Prodávajícímu kompletní Zboží včetně veškerého příslušenství.
- Pokud má vadu zboží, které bylo prodáno jako použité nebo bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má Kupující-spotřebitel místo práva na výměnu Zboží právo na přiměřenou slevu.

Vyřízení reklamace

- **Kupujícímu-spotřebiteli** musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající a Kupující-spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu s ust. § 605 NOZ. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu-spotřebiteli přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta 30 dnů **není závazná vůči Kupujícímu-podnikateli**.
- **Kupující se zavazuje v případě reklamace poskytnout součinnost prodávajícímu.** V případě dodání nedostatečných podkladů nebo informací pro posouzení reklamace je prodávající povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 dnů od uplatnění reklamace kupující, kupujícího informovat o nutnosti doložení dalších podkladů nebo informací. V případě, že kupující nedodá

požadované podklady, neposkytne součinnost prodávajícímu a prodávající tak nebude schopen reklamaci posoudit ani o ní rozhodnout. Po dobu prodlení kupujícího s dodáním chybějících podkladů neběží prodávajícímu lhůty pro rozhodnutí a vyřízení reklamace stanovené zákonem a tímto reklamačním řádem.

- Za situace, kdy je potřeba Zboží zaslat Prodávajícímu nebo servisnímu středisku, si Kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo Zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého Zboží, a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.
 - **Bude-li reklamace uznána**, má Kupující – spotřebitel právo na náhradu nákladů spojených s uplatněním reklamace (např. náklady na poštovné, dopravu) v nutné výši. Lze proplatit pouze náklady v přiměřené výši vzhledem k povaze zboží (např. náklady za poštovné, nikoliv za taxi službu). O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 1 měsíce od vyřízení reklamace.
 - **Bude-li reklamace zamítnuta**, nese náklady na uplatnění reklamace (např. náklady na poštovné, dopravu) Kupující – spotřebitel sám. Ustanovení tohoto článku se nepoužije pro Kupujícího – podnikatele.
 - Reklamace je za vyřízenou považována okamžikem, kdy o této skutečnosti prodávající informuje Kupujícího telefonicky, SMS nebo na e-mail Kupujícího uvedený při uplatnění reklamace.
-

Odmítnutí reklamace

- Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí Zboží do reklamace, pokud je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.
 - Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci Zboží také v případě, že Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.
-

Závěrečná ustanovení

- Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.
- Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy reklamace@atan.cz. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

- Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
-

Odstoupení od kupní smlouvy

- Ustanovení tohoto článku se použijí na případy, kdy kupní smlouvu uzavírá s prodávajícím kupující, který je **spotřebitelem**. Spotřebitelem se rozumí v souladu se zákonem a obchodními podmínkami ATAN nábytek s.r.o. kupující, který splňuje definiční znaky spotřebitele dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, tedy fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
- U zboží 2. jakosti se použije při prodeji prostřednictvím e-shopu pro odstoupení od smlouvy pouze zákonná lhůta 14 dnů.

Poučení o zákonném právu na odstoupení od smlouvy a vzor pro odstoupení od smlouvy je součástí obchodních podmínek (příloha obchodních podmínek) a je dostupné i [ZDE](#).

- Do 14 dnů má kupující-spotřebitel právo od kupní smlouvy odstoupit bez udání důvodu. Lhůta se počítá od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Zboží nabízené jako sada/set (souprava) je třeba vrátit vcelku.
- Kupující-spotřebitel bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy v těchto případech:

1. na dodávku zboží upraveného podle přání kupujícího.
2. na dodávku zboží, které podléhá rychlé zkáze.
3. v případě zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím.
4. od kupní smlouvy na dodávku zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.
5. od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.

- Kupující-spotřebitel má právo odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu nad rámec zákonné lhůty, a to v prodloužené lhůtě v délce 6 měsíců (180 dnů) ode dne následujícího po dni, kdy kupující-spotřebitel nebo jím určená třetí osoba, převezme zboží. Toto, ale neplatí u prodeje samostatných matrací, kde je odstoupení od smlouvy možné pouze v zákonné lhůtě 14 dnů a v neporušeném hygienickém obalu. Dále u veškerého zboží z kategorie Sedací soupravy a Pohovky.

- U ostatního zboží je lhůta pro odstoupení od smlouvy spotřebitelem až 6 měsíců (180 dnů) za níže uvedených podmínek, není-li v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak.
- V případě odstoupení od kupní smlouvy nad rámec zákonné lhůty 14 dnů od zakoupení podle předchozího bodu, jsou kupujícímu spotřebiteli finanční prostředky vráceny bezhotovostně na účet, který bude uveden ve formuláři, který slouží jak pro odstoupení od smlouvy, pokud prodávající neurčí jinak.

Podmínky při odstoupení **nerozbaleného, nepoškozeného zboží, bez sebemenších známek opotřebení** nad rámec zákonné lhůty se řídí dle níže definovaných podmínek.

1. Srážky z hodnoty zboží (použije se pouze při odstoupení od kupní smlouvy nad rámec zákonné 14denní lhůty tohoto reklamačního řádu) jsou následující:

1. 1.1. V případě, že není zboží vráceno v originálním obalovém materiálu, nebo je tento originální obal poškozen, či jinak znehodnocen, je kupujícímu spotřebiteli snížena vrácená částka o 15 % z pořizovací ceny.
 - 1.2. V případě vrácení zboží nad rámec zákonné 14denní lhůty prodávající sníží vrácenou částku o 5 % za každý započatý měsíc, kdy kupující spotřebitel zbožím disponoval.
 - 1.3. V případě, že je vrácené zboží znečištěné, opotřebené, poškozené nebo zničené, je prodávající oprávněn takové zboží vrátit zpět kupujícímu spotřebiteli, bez nároku na náhradu pořizovací hodnoty zboží.
- **Výše uvedené srážky se vždy vztahují ke konkrétnímu zboží a je možné je sčítat.**
 - Výše uvedené srážky se nevztahují na zákonné odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží.

2. Kupující-spotřebitel je povinen o požadavku na odstoupení od kupní smlouvy informovat prodávajícího, a to formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, e-mailem, případně i osobně). Vždy je možné přiložit vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je ke stažení na webových stránkách prodávajícího a je umístěn na konci tohoto dokumentu, příp. je možné jej na vyžádání zaslat na e-mail. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující-spotřebitel rovněž zaslat na adresu elektronické pošty prodávajícího: vracenizbozi@atan.cz.

2.1. V případě odstoupení od kupní smlouvy nad rámec zákonné lhůty 14 dnů od zakoupení, je kupující-spotřebitel **povinen** přiložit vyplněný formulář pro odstoupení od smlouvy.

Lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy je dodržena, pokud je odstoupení od smlouvy odesláno před uplynutím příslušné lhůty na adresu prodávajícího. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující rovněž zaslat na adresu elektronické pošty prodávajícího: vracenizbozi@atan.cz

3. Kupující-spotřebitel je povinen zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od kupní smlouvy, zaslat zpět. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud bude zboží kupujícím odesláno zpět před uplynutím 14 dnů. V případě odstoupení od kupní smlouvy **v prodloužené lhůtě** 6 měsíců (180 dní) musí být zboží vráceno **do sedmi (7) dnů** od podání odstoupení od kupní smlouvy. Lhůta se

považuje za zachovanou, pokud bude zboží kupujícím odesláno zpět před uplynutím 7 dnů.

4. Pokud kupující-spotřebitel odstoupí od kupní smlouvy, prodávající mu vrátí bez zbytečného odkladu peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím včetně nákladů na dopravu (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku kupujícím zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání nabízený prodávajícím a spotřebovaných služeb). Pro vrácení plateb prodávající použije stejný platební prostředek, který kupující-spotřebitel použil pro provedení počáteční transakce, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou jinak. Proávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím-spotřebitelem již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu-spotřebiteli další náklady. V případě platby v hotovosti, kupující souhlasí, že mu bude vrácená částka vrácena převodem na bankovní účet, který bude uveden v odstoupení od smlouvy.

5. Proávající není z důvodu odstoupení od kupní smlouvy povinen vracet peněžní prostředky přijaté od kupujícího-spotřebitele dříve, než mu kupující zboží vrátí zpět nebo prokáže, že mu zboží odeslal, podle toho, co nastane dříve. Proávající vrátí finanční prostředky bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů, od doručení zboží na jeho adresu.

6. Přímé náklady spojené s vrácením zboží nese kupující-spotřebitel. Proávající tyto náklady kupujícímu nehradí ani zpětně.

7. Poskytne-li prodávající slevu na zboží v důsledku kompenzace jeho kvality před odstoupením od smlouvy, bude tato částka v případě následného odstoupení od kupní smlouvy odečtena a kupujícímu-spotřebiteli vráceny peněžní prostředky ponížené o poskytnutou slevu.

8. Kupující – spotřebitel odpovídá ze zákona pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti.

9. Proávající si v rámci prodloužené lhůty na odstoupení od kupní smlouvy nad rámec zákonné lhůty vyhrazuje právo snížit vrácenou kupní cenu dle článku 1 těchto podmínek.

10. V případě elektronických voucherů s automaticky generovaným jedinečným kódem, které nejsou dodávány na hmotném nosiči, se jedná o digitální obsah, který je dodáván před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Z tohoto důvodu není možné po obdržení generovaného kódu elektronickou formou od kupní smlouvy odstoupit a požadovat vrácení finančních prostředků.

11. Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy spotřebitelem, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující-spotřebitel je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

Tento Reklamační řád je platný od 10.2.2024 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.