

REKLAMAČNÍ ŘÁD platný od 15. 9. 2026

Reklamační řád, informace o údržbě Prodávájecí:
Obchodní firma: GrandVision CZ s.r.o.
Sídlo: Rohanské nábřeží 721/39, 186 00 Praha 8 - Karlín
IČ:25127993, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,oddíl C,vložka 52029
Označení a adresa provozovny



A) Reklamační řád

1. Základní ustanovení

Tento reklamační řád je vydán v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále také jako „**občanský zákoník**“), a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a obsahuje informace o podmínkách, rozsahu a způsobu uplatnění práv kupujícího z vadného plnění, konkrétně právo na dodání nového výrobku bez vad nebo dodání výměny součástí, právo na bezplatné odstranění vady opravou věci, právo na slevu z kupní ceny, případně právo na odstoupení od smlouvy (v souvislosti s vadným plněním), a v případě, byla-li na prodávané věci, na její jednotlivé součásti, na obalu prodávané věci, v návodu připojenému k věci anebo v reklamě nebo v záručním listu, uvedena v souladu s právními předpisy doba, po kterou si věc uchová své funkce a výkonnost, má kupující právo na dodání nové věci bez vad nebo na opravu věci ve smyslu záruky za jakost, a to zakoupené u společnosti GrandVision, provozující síť optik s označením „GrandOptical“.

2. Práva z vadného plnění / záruky za jakost

Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od jejího převzetí kupujícím ve smyslu ustanovení § 2165 odst. 1 občanského zákoníku. Byla-li na prodávané věci, na její jednotlivé součásti, na obalu prodávané věci, v návodu připojenému k věci anebo v reklamě nebo v záručním listu, uvedena v souladu s právními předpisy doba, po kterou lze věc při obvyklém použití používat, prodávající také odpovídá za to, že výrobek si po uvedenou dobu při obvyklém použití uchová své funkce a výkonnost dle ustanovení § 2114 a násl. občanského zákoníku (záruka za jakost). Vadu krytou zárukou za jakost musí kupující vytknout poskytovateli záruky ve lhůtě určené délkou záruční doby; § 1921 a 1922 občanského zákoníku se použijí obdobně.

Ve smyslu ustanovení § 2114 občanského zákoníku se takovouto zárukou za jakost společnost GrandVision zaručuje, že si koupená věc po určitou dobu při obvyklém použití uchová své funkce a výkonnost. Společnost GrandVision vydá kupujícímu nejpozději při převzetí věci potvrzení o záruce za jakost (záruční list) v textové podobě. Záruční list musí obsahovat:

- a) údaj, že má kupující ze zákona právo vůči společnosti GrandVision na bezplatnou nápravu a že toto právo není zárukou za jakost dotčeno,
- b) označení věci, na niž se záruka vztahuje, obsah záruky, jména a bydliště nebo sídlo poskytovatele záruky, postup k uplatnění práv ze záruky a podmínky záruky.

Záruční doba běží od odezdání věci kupujícímu, byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Požádá-li o to kupující, potvrdí má společnost GrandVision v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvá její povinnost v případě vadného plnění. Společnost GrandVision má povinnost z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvá její povinnost z vadného plnění výrobce zakoupené věci. Platí, že společnost GrandVision v takovém potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění totožnosti společnosti GrandVision.

Společnost GrandVision odpovídá kupujícímu za to, že věc při převzetí nemá vady. Zejména společnost GrandVision odpovídá kupujícímu za to, že koupená věc:

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- b) je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasí, a
- c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

Společnost GrandVision odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:

- a) je věc vhodná 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 technický norem,
- b) věc množstvem, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věci téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávající nebo jinou osobou v téžné smluvním řetězi, zejména reklamou nebo označením,
- c) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat,
- d) věc odpovídá jakosti nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Shora uvedené neplatí v případě, kdy společnost GrandVision zvlášť upozorní kupujícího před uzavřením smlouvy, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasí.

Společnost GrandVision není vázána veřejným prohlášením dle písm. b), prokáže-li, že si ho nebyla vědoma nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv.

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 vada vytlučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vada vytkl oprávněně.

Společnost GrandVision odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena společností GrandVision nebo na její odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k věci poskytla společnost GrandVision.

Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. 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. Společnost GrandVision může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam a hodnotu, kterou by věc měla bez vady. Ustanovení § 1923, § 2106 a § 2107 občanského zákoníku o právech z vadného plnění se nepoužijí.

Společnost GrandVision odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobila značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil. K odstranění vady převezme společnost GrandVision věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, společnost GrandVision provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.

Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

- a) společnost GrandVision vadu odmítla odstranit nebo ji neodstranila v zákonné lhůtě,
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení společnosti GrandVision nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva s určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada nevýznamná.

Odstoupí-li kupující od smlouvy, společnost GrandVision vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co ji kupující prokáže, že věc odeslal.

Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil, zejména těmito způsoby:

- věc byla používána v rozporu s návodem na údržbu nebo ošetřování, včetně poškození věci v důsledku zanedbání údržby a ošetřování věci nebo nedodržení zásad účelovosti výrobku,
- věc je mechanicky poškozena (např. v případě nedovolených zásahů do výrobku),

- věc byla používána k jinému než stanovenému účelu,
- došlo k opotřebení věci v důsledku nevhodného výběru a použití.

Vadu věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.

Dále se odpovědnost společnosti GrandVision v rozsahu uvedeném výše nevztahuje na případy:

- u věci prodávané za nižší cenu s ohledem na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- má-li uváděná vada charakter opotřebení, které je způsobené obvyklým užíváním věci,
- u případně použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím,
- vyplývá-li to z povahy věci.

Odpovědnost za vady se dále z povahy věci nevztahuje na poškození vzniklá nepozorností, živelní pohromou nebo jinými vnějšími vlivy, tedy nikoli vadným plněním ze strany společnosti GrandVision.

Po uplynutí záruční doby práva kupujícího z odpovědnosti za vady vyplývající ze záruky za jakost zanikají, s výjimkou práv, která byla uplatněna v rámci záruční doby.

3. Způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vady / záruky za jakost

Reklame a zůkazník u to musí být v téže lhůtě informován, pokud se společnost GrandVision se zákazníkem nedohodne na delší lhůtu. Po marném uplynutí této lhůty může zákazník od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

Kupující může vytknout vadu a uplatnit právo z odpovědnosti za vady či záruky za jakost buď osobně nebo v podobě zaslání takto reklamovaného zboží spolu se samotným projevem vůle na danou adresu prostřednictvím provozovatele poštovních služeb.

Reklame včetně následného odstranění vady musí být vyřízena, nejpozději do 30 dnů ode dne řádného uplatnění reklame a zůkazník o to musí být v téže lhůtě informován, pokud se společnost GrandVision se zákazníkem nedohodne na delší lhůtu. Po marném uplynutí této lhůty může zákazník od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá.

Společnost GrandVision vydá kupujícímu při uplatnění reklame písemné potvrzení, které obsahuje údaje, o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklame, jaký způsob vyřízení reklame zákazník požaduje a kontaktní údaje na zůkazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklame.

Společnost GrandVision vydá po vyřízení reklame zůkazníkovi písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklame, včetně potvrzení o provedení opravy a o době jejího trvání, případně písemné odůvodnění o zamítnutí reklame.

Při uplatnění práv z odpovědnosti za vady či záruky za jakost předloží kupující doklad o nákupu zboží, případně jiný daňový doklad, zůtovací fakturu nebo jiný obdobný doklad prokazující zakoupení reklamovaného zboží u společnosti GrandVision.

Reklame vady věci bude společností GrandVision uznána pouze v případě, bude-li se jednat o vadu, za kterou prodávající odpovídá z důvodu vadného plnění (v souladu s výše uvedenými podmínkami), uplatněnou v době 2 let od převzetí věci nebo přednostně ve smluvně poskytnuté záruční době v podobě záruky za jakost dle ustanovení § 2113 a násl. občanského zákoníku odpovídající době, která byla na výrobku, na jeho obalu, v záručním listu, v návodu připojenému k výrobku nebo v reklamě v souladu s právními předpisy uvedena a po kterou lze výrobek používat. Nebudou-li splněny podmínky pro uznání reklame vady věci, nebude reklame uznána jako oprávněná.

Společnost GrandVision informuje kupujícího o vyřízení reklame a o tom, do jaké lhůty si má reklamovaný výrobek vyzvednout. Nebude-li z jakéhokoli důvodu na straně GrandVision či kupujícího doručena kupujícímu informace o vyřízení reklame ve výše uvedené lhůtě k vyřízení reklame, je kupující povinen vyzvednout si reklamované zboží neprodleně po uplynutí 30denní lhůty, ve které měla být reklame nejpozději vyřízena, nebyla-li dohodnuta lhůta delší. Nevyzvedne-li si kupující zboží ani po uplynutí 6 měsíců ode dne výše uvedené lhůty k vyřízení reklame, je společnost GrandVision oprávněna k prodeji tohoto výrobku třetí osobě vhodným způsobem za přiměřenou cenu ve smyslu ustanovení § 2428 občanského zákoníku, na účet kupujícího; výtěžek kupujícímu vydá bez zbytečného odkladu, může si však odečíst skladné a účelné vynaložené náklady spojené s prodejem.

Ustanovení tohoto reklamačního řádu se použije přiměřeně v závislosti na charakteru služby také na reklamaci vad kupujícím zakoupených služeb, pokud nevyplyvá něco jiného z dohody stran nebo platných právních předpisů.

V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi společností GrandVision se zákazníkem, jakožto spotřebitelem, tj. sporu z kupní smlouvy, dochází-li k plnění na území České republiky; v ostatních případech jen tehdy, souvisí-li plnění s podnikatelskou činností provozovanou na území České republiky, je zákazník v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je v daném případě Česká obchodní inspekce, Gorazdova 1969/24, PSC: 120 00 Praha 2, Česká republika, web: www.coi.cz.

B) Návod k použití a informace o údržbě

Návod k použití

- Při výběru pečlivě zvažte účel, k němuž budou dioptrické brýle, sluneční brýle nebo brýlové čočky používány.
- Dioptrické brýle, brýle s brýlovými čočkami nebo sluneční brýle vždy uchovávejte v ochranném pouzdru.
- S dioptrickými brýlemi nebo slunečními brýlemi manipulujte při nasazování a/nebo snímání z obličejé vždy oběma rukama, v opačném případě hrozí poškození obrub brýlí.
- Dioptrické brýle, brýle s brýlovými čočkami nebo sluneční brýle nejsou uzpůsobeny k nošení ve vlasech nebo podobným nevhodným způsobem; případné deformace a poškození výrobku způsobené výše uvedeným nevhodným použitím brýlí nelze považovat za vady výrobku.

Dioptrické brýle:

- Brýle jsou určeny pro vkládání dioptrických čoček na korekci zraku a splňují požadavky normy ČSN EN ISO 12870.
- Brýle jsou určeny pro běžné nošení, kdy se nepředpokládá, že budou vystaveny nadměrné zátěži.
- Při jejich používání je třeba dodržovat předepsané zásady údržby a ošetřování a používat je pouze ke stanovenému účelu.

Sluneční brýle:

- Brýle jsou prostředkem osobní ochrany očí pro běžné použití a splňují požadavky normy ČSN EN 1836-1998.
- Brýle zajišťují stoprocentní ochrana před UV-A a UV-B zářením. Kategorie UV filtru je uvedena na čočkách.
- Brýle byl vyrobeny tak, aby redukovaly oslnění slunečním světlem při běžném používání a při řízení vozidel.
- Obruby a čočky jsou určeny pro běžné nošení, kdy se nepředpokládá, že budou vystaveny nadměrné zátěži.
- Brýle nepoužívejte pro přímé pozorování slunce či umělé vyrobených zdrojů UV záření.
- Sluneční brýle rovněž nejsou vhodné pro jízdu za snížené viditelnosti, za soumraku nebo v noci. Při jejich používání je třeba dodržovat předepsané zásady údržby a ošetřování a používat je pouze ke stanovenému účelu.
- Brýle nejsou určeny k používání v mořské vodě. Kontakt se slanou vodou může poškodit povrchovou úpravu brýlových čoček.

Brýlové čočky:

- Brýlové čočky jsou zdravotnickým prostředkem určeným pro opakované použití za stanovených hygienických podmínek a splňují požadavky norem: ČSN EN ISO 8980-1/1997, ČSN EN ISO 8980-2/1997, Pr EN ISO 8980-3/1997.
- Při jejich používání je třeba dodržovat předepsané zásady údržby a ošetřování a používat je pouze ke stanovenému účelu.

Informace o údržbě: dioptrické / sluneční brýle:

- Brýle (sluneční i dioptrické) doporučujeme čistit vodou nebo neutrálním mýdlem bez abrazivních prostředků, přitom nepoužívejte znečištěné a drsné tkaniny, které by mohly poškodit UV filtr.
- Brýle (sluneční i dioptrické) uchovávejte ve vhodném pouzdru, tím zajistíte prodloužení jejich životnosti. Budete-li potřebou opravu nebo údržbu v důsledku běžného nošení brýlí, obraťte se, prosím, na specializované prodejny oční optiky, vyvarujte se neodborných úprav dioptrických brýlí.
- Vždy požadujte pouze originální náhradní díly a příslušenství.
- Brýle nevystavujte působení tepla nad 40 stupňů Celsia nebo tepelným šokům (např. v uzavřeném nevětraném prostoru, jako je automobil, sauna atd.).
- Brýle nevystavujte působení chemických látek, může tak dojít k rozleptání obrub či brýlových čoček. Jedná se zejména o působení laků a barev na vlasy a o práci s chemikáliemi při použití brýlí bez užití jiných vhodných ochranných pomůcek.

Informace o údržbě: Brýlové čočky:

- Brýlové čočky pravidelně čistěte pouze pod tekoucí vlažnou vodou, pomocí roztoků určených k čištění brýlových čoček nebo pomocí speciálních utěrek z mikrovlnka.
- V žádném případě nepoužívejte pro čištění brýlových čoček drsné tkaniny nebo papírové kapesníky.
- Nikdy nepokládáte brýle se zabroušenými brýlovými čočkami tak, aby ležely na brýlových čočkách.
- Brýle se zabroušenými brýlovými čočkami odkládejte zásadně do stabilního a velikosti odpovídajícího brýlového pouzdra.