

# REKLAMAČNÍ ŘÁD platný od 1. 5. 2019

## Reklamační řád, informace o údržbě Prodávající:

**Obchodní firma:** GrandVision CZ s.r.o.

**Sídlo:** Lomnického 1742/2a, 140 00 Praha 4

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 jen „občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, 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, a v případě, byla-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít (záruční doba), právo na bezplatné odstranění vad výrobku zakoupeného u společnosti GrandVision CZ s.r.o. (dále jen „GrandOptical“), provozující síť optik s označením GrandOptical.

### 2. Rozsah záruky

Společnost GrandOptical odpovídá za vady, které se vyskytnou na věci v době 24 měsíců od jejího převzetí kupujícím. Byla-li na výrobku, na jeho obalu, v návodu připojenému k výrobku nebo v reklamě v souladu s právními předpisy uvedena doba, po kterou lze výrobek použít, prodávající odpovídá za to, že výrobek bude po tuto dobu způsobilý k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Po stejnou shora uvedenou dobu nepůjde kupujícímu právo uplatnit své právo z vady.

Společnost GrandOptical odpovídá kupujícímu za to, že věc při převzetí nemá vady. Zejména společnost GrandOptical odpovídá kupujícímu za to, že v době, kdy kupující věc převzal:

- a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chýbí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
- d) věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
- e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Nemá-li věc vlastnosti stanovené shora, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součástí věci, může kupující požadovat jen výměnu součástí; 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 právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci nebo výměnu součástí má kupující i v případě odstranění vady, pokud nemůže věc řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li kupující od 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 společnost GrandOptical nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, nežjedná-li nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

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,
- opotřebená věc v důsledku nevhodného výběru a použití.

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

- u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, – má-li uváděná vada charakter opotřebená, které je způsobené obvyklým používáním věci, – 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 GrandOptical.

Po uplynutí záruční doby práva kupujícího z odpovědnosti za vady zanikají.

### 3. Způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vady

Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u společnosti GrandOptical, zejména v obchodě (provozovně) ve kterém kupující věc zakoupil, případně v kterémkoliv jiném místě stanoveném právními předpisy. Byla-li však v potvrzení vystaveném společností GrandOptical o právu z odpovědnosti za vady, případně v záručním listu, uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího blíže, může kupující uplatnit právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.

Není-li zde dále uvedeno jinak, pověřený pracovník společnosti GrandOptical rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů ode dne řádného uplatnění reklamace. Do této lhůty se nezačítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne řádného uplatnění reklamace, pokud se společnost

GrandOptical se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

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 GrandOptical, nebo jí pověřená osoba k vyřízení reklamace, vydá kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnit, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a o době jejího trvání, případně písemně odůvodnění o zamítnutí reklamace.

Dojde-li v rámci vyřízení reklamace k výměně reklamované věci za jinou, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí ve vztahu k součástce, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.

Při uplatnění práv z odpovědnosti za vady předloží kupující doklad o nákupu zboží a záruční list, který obdržel se zakoupeným výrobkem. Záruční list informuje o podmínkách záruky. Součástí záručního listu je návod na údržbu a ošetřování výrobků. Za účelem prokázání vady věci, je kupující povinen při uplatnění práv z odpovědnosti za vady předložit vadný výrobek.

Reklamace vady věci bude společností GrandOptical 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 24 měsíců od převzetí věci nebo ve smluvně poskytnuté záruční době. Nebudou-li splněny podmínky pro uznání reklamace vady věci, nebude reklamace uznána jako oprávněná a následně vyřízena.

Společnost GrandOptical informuje kupujícího o vyřízení reklamace a o tom, do jaké lhůty si má reklamovaný výrobek vyzvednout. Nebude-li z jakéhokoliv důvodu na straně GrandOptical či kupujícího doručena kupujícímu informace o vyřízení reklamace ve výše uvedené lhůtě k vyřízení reklamace, je kupující povinen vyzvednout si reklamované zboží neprodleně po uplynutí 30 denní lhůty, ve které měla být reklamace nejpozději vyřízena (viz předcházející odstavec). Nevyzvedne-li si kupující zboží ani po uplynutí 6 měsíců ode dne výše uvedené lhůty k vyřízení reklamace, je společnost GrandOptical oprávněna k prodeji tohoto výrobku třetí osobě vhodným způsobem za přiměřenou cenu ve smyslu § 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.

Tento reklamační řád platí pro všechny provozovny společnosti GrandOptical. Musí být viditelně vyvěšen v každé z těchto provozoven.

V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi naší společností a Vámi, jakožto spotřebiteli, tj. sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, jste v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, oprávněni podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je v daném případě: Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 Česká republika, Web: www.coi.cz. Z této možnosti jsou vyloučeny spory ze smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb.

## B) INFORMACE O ÚDRŽBĚ, NÁVOD K POUŽITÍ

### Návod k použití

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

### Brýle:

- Brýle, k nimž je přiložen tento letáček, 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:

- Sluneční brýle, k nimž je přiložen tento letáček, jsou prostředkem osobní ochrany očí pro běžné použití a splňují požadavky normy ČSN EN 1836-1998.
- Stoprocentní ochrana před UV-A a UV-B zářením.
- Kategorie UV filtru je uvedena na čočkách.
- Tyto brýle byly vyrobeny tak, aby redukovaly oslnění denním světlem při běžném používání a při řízení vozidel.
- Obruby a čočky jsou určeny pro běžné nošení, kdy se nepředpokládá, že budou vystaveny nadměrné zátěži.
- Sluneční brýle nepoužívejte pro přímé pozorování slunce a 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.

### Brýlové čočky:

- Brýlové čočky, k nimž je přiložen tento letáček, 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.

### Údržba – brýle/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 uchovávejte ve vhodném pouzdru, tím zajistíte prodloužení jejich životnosti. – Budete-li potřebovat opravu nebo údržbu v důsledku běžného nošení brýlí, obraťte se, prosím, na specializované prodejny oční optiky, vyvarujte se neodborných úprav dioptrických obrub a slunečních 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.

### Údržba – brýlové čočky:

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