

Reklamační řád

ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád byl zpracován dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., na ochranu spotřebitele ve znění pozdějších předpisů, platí pro nákup v internetovém obchodě Reflexbaby.cz, Bc. Jana Kulková, Orlov 35, Vračovice-Orlov, 566 01 Vysoké Mýto, IČ 04697855, DIČ CZ8660123846 (dále jen „**prodávající**“), upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a jinou fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen "**kupující**").

PŘEVZETÍ ZÁSILKY PŘI DODÁNÍ PŘEPRAVCEM

Kupující je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontrolovali spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, poškození krabice atd.) podle přiloženého přepravního listu.

Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží, které je zjevně poškozené, nebo je zjevně poškozen značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že zboží uvnitř je poškozeno (platí i pro případy, kdy je na kartonu vidět, že byl vystaven působení počasí nebo vody). Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce a neprodleně oznámit prodávajícímu na adresu elektronické pošty prodávajícího.

V případě, že kupující po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je třeba tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu. Doporučujeme pořídit fotodokumentaci poškozeného výrobku včetně přepravního obalu a odeslat s uvedením čísla objednávky na adresu elektronické pošty. Prodávající bude kupujícího obratem informovat o dalším postupu.

ZÁRUČNÍ LIST

U většiny výrobků slouží jako záruční list nákupní doklad (faktura nebo účtenka). Záruční list je přikládán vždy nepotvrzený (vzhledem k možnosti kupujícího odstoupit od smlouvy).

Prodloužená záruka výrobce - pokud je poskytována výrobcem v rámci akční nabídky prodloužená záruka na výrobek, je nutné pro její získání postupovat dle obchodních podmínek výrobce.

PRÁVA A POVINNOSTI Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

Kupující může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti.

Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.





Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

U věcí prodávaných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána.

ZÁKONNÁ PRÁVA Z VAD

Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.

V této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):

-  odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci
-  bezplatné odstranění vady opravou
-  přiměřenou slevu z kupní ceny
-  vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy

Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.

U vady, která znamená **nepodstatné porušení smlouvy** (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit

od smlouvy.

Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace.

Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.

Nezvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Kupující je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení reklamace běží od doručení zboží prodávajícímu nebo do místa určeného k opravě. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.

O reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit, ale nebrání řádnému užívání výrobku, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.

Záruka za jakost se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout. V případě neoprávněné reklamace se záruka za jakost neprodlužuje.

Prodávající bude informovat kupujícího o vyřízení reklamace prostřednictvím SMS, telefonicky nebo e-mailem.

Po vyřízení reklamace prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o provedení opravy a

době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající kupujícímu vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.

U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.

POSTUP PŘI REKLAMACI

Reklamací může kupující uplatnit vždy u prodávajícího. U některých výrobců taktéž v autorizovaném servisu.

Doporučený postup jak odeslat výrobek k reklamaci prodávajícímu

Výrobek důkladně zabalte, aby nedošlo k poškození při přepravě. Nejjistější přepravní obal bývá původní obal k výrobku, který je přímo určen pro ochranu výrobku při přepravě. V případě, že již tento obal nemáte, doporučujeme použít jakýkoliv, který splní funkci ochrany před poškozením. Výrobek doporučujeme posílat kompletní, včetně veškerého příslušenství, které bylo obsahem původního balení.

Pro rychlou identifikaci a efektivní řešení doporučujeme přidat k výrobku kopii prodejního dokladu (faktura), dále průvodní dopis, ve kterém popíšete závadu, jak se projevuje, případně za jakých okolností se závada projevila, jak k ní došlo.

Výrobek zašlete na adresu našeho internetového obchodu:

Reflexbaby.cz
Bc. Jana Kulková
Orlov 35
Vračovice-Orlov
566 01 Vysoké Mýto

Nezasílejte na dobírku, taková zásilka bude odmítnuta. V případě oprávněné reklamace Vám bude poštovné proplaceno.

Kupující zašle požadavek na úhradu nákladů e-mailem na adresu elektronické pošty prodávajícího. Do e-mailu uvede číslo reklamace, číslo účtu a kopii podacího lístku.

Obdržíte-li nekompletní výrobek, kontaktujte nás e-mailem na adrese elektronické pošty. Do e-mailu uveďte číslo faktury nebo číslo objednávky, popis chybějící části - přesný popis podle informace z návodu. Následně vás budeme informovat jak postupovat, aby byla reklamacie vyřešena v krátké době a bez zbytečných vedlejších nákladů.

V případě, že zjistíte po rozbalení nepoškozeného obalu, že **je výrobek poškozený**, kontaktujte nás e-mailem na adrese elektronické pošty. Do e-mailu uveďte číslo faktury nebo číslo objednávky, rozsah poškození výrobku a pokud možno fotky poškozeného výrobku, včetně nepoškozeného obalu. Následně vás budeme informovat jak postupovat, aby byla reklamacie vyřešena v krátké době a bez zbytečných vedlejších nákladů. V tomto případě lze řešit reklamací výměnou výrobku, výměnou poškozených dílů nebo slevou.

Pokud vám **přijde jiný výrobek**, než jaký byl objednaný nebo se neshoduje popis na prodejním dokladu s popisem výrobku, kontaktujte nás na adrese elektronické pošty. Do e-mailu uveďte číslo faktury nebo číslo objednávky, model výrobku, který vám byl doručen.

ŘEŠENÍ SPORŮ

Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.

Kupující se může obrátit s žádostí o radu ohledně svých spotřebitelských práv na dTest, o.p.s. přes www.dtest.cz/poradna či na telefonu 299 149 009.

Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád nabývá účinnosti **dne 1. 2. 2017**. Prodávající si vyhrazuje právo změnit tento reklamační řád bez předchozího upozornění (což ale na do té doby uzavřené kupní smlouvy nemá vliv, pro ně platí znění reklamačního řádu v době uzavření smlouvy).