

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Základní ustanovení

1.1. Tento reklamační řád je vypracován internetovým obchodem www.dekoracedrevovyrobky.cz, jehož provozovatelem je fyzická osoba podnikající dle živnostenského zákona: Mgr. Martin Huňáček, se sídlem Vondroušova 1215/36, Řepy, 163 00 Praha 6, IČ: 17892562, emailová adresa: dekoracedrevovyrobky@dekoracedrevovyrobky.cz, tel.: +420721106727, spisová značka: 310028 - Úřad městské části Praha 17 (dále jen „prodávající“), který provozuje na svých internetových stránkách www.dekoracedrevovyrobky.cz, internetový obchod (dále jako „e-shop“) a za tímto účelem vydal všeobecné obchodní podmínky (dále také jako „VOP“), které jsou dostupné na internetových stránkách www.dekoracedrevovyrobky.cz, a které odkazují v čl. 6.14 VOP na tento reklamační řád, který upravuje práva a povinnosti prodávajícího a zákazníka vyplývající z vadného plnění u zboží a z uplatnění nároků ze záruky (dále jako „reklamační řád“).

1.2. Reklamační řád je vypracován v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jako „občanský zákoník“) a ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jako „ZOS“). Obsahuje-li v téže věci reklamační řád odchýlné ujednání než všeobecné obchodní podmínky, použije se úprava obsažená v reklamačním řádu. Prodávající prohlašuje, že některé otázky práv z vadného plnění jsou upraveny též ve všeobecných obchodních podmínkách.

1.3. Reklamační řád se týká výhradně vztahů mezi prodávajícím a zákazníkem, který má v úmyslu zakoupit od prodávajícího zboží a není přitom právnickou osobou, ani osobou, která zboží objednává v rámci své samostatné výdělečné činnosti, anebo podnikatelské činnosti.

1.4. Prodávající prohlašuje, že reklamační řád je součástí všeobecných obchodních podmínek. Reklamační řád je vyhotoven v českém jazyce.

1.5. Prodávající prohlašuje, že reklamační řád se vztahuje na reklamace vad zboží, které je v záruční době nebo se jedná o rozpor s kupní smlouvou. Prodávající dále prohlašuje, že odpovídá za všechny výrobní skryté vady, které má zboží při převzetí zákazníkem, a které se vyskytnou během záruční doby.

1.6. Prodávající prohlašuje, že neodpovídá za vady v těchto případech:

1.6.1. jde-li o vadu, která vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, popř. vyplývá-li opotřebení z povahy zboží;

1.6.2. jde-li o vadu, která byla způsobena zákazníkem a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, zásahem zákazníka, mechanickým poškozením, popř. nesprávnou údržbou;

1.6.3. jde-li o vadu, která vznikla v důsledku vnější události, na kterou neměl prodávající žádný vliv;

1.6.4. jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání, popř. jde-li o opotřebení, které mělo zboží při jeho převzetím zákazníkem;

1.6.5. jde-li o vadu, která byla v době převzetí zboží a pro takovou vadu byla mezi stranami sjednána sleva z ceny.

2. Uplatnění reklamace, lhůta k uplatnění reklamace

2.1. Reklamaci uplatňuje zákazník u prodávajícího, a to na emailové adrese: dekoracedrevovyrobky@dekoracedrevovyrobky.cz, popř. telefonicky na čísle +420 721 106 727.

2.2. Zákazník je povinen při uplatnění reklamace doložit datum koupě zboží prostřednictvím prodejního dokladu či jiným hodnověrným způsobem zachycujícím prodej a koupi zboží (faktura, dodací list apod.). Prodejní doklad je zákazník povinen předložit v originálu anebo v kopii. Zákazník není oprávněn reklamovat zboží pro vadu, pro kterou zboží již bylo reklamováno v minulosti za předpokladu, že na zboží byla uplatněna přiměřená sleva z ceny.

2.3. Zákazník je povinen uplatit práva z vadného plnění ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží, jinak jeho práva z vadného plnění zanikají. Pokud je předmětem prodeje/koupě zboží použité, lhůta k uplatnění práv z vadného plnění činí 12 měsíců od převzetí zboží. Je-li zboží předmětem výměny, po tuto dobu neběží nová lhůta k uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta k uplatnění práv z vadného plnění skončí po uplynutí 24 měsíců od převzetí reklamovaného zboží.

2.4. Po uplynutí lhůty k uplatnění práv z vadného plnění dle čl. 2.3 reklamačního řádu může zákazník svá práva uplatnit jedině tehdy, dohodnou-li se smluvní strany na zvláštní záruce v daném případě.

2.5. Zákazník je povinen uplatnit svá práva z vadného plnění bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající prohlašuje, že neodpovídá za zvětšení poškození u zboží, které má vadu, o které zákazník ví, a přesto jej užívá. Je-li uplatnění reklamace zákazníkem oprávněné, neběží po dobu reklamačního řízení lhůta pro uplatnění práv.

3. Vyřízení reklamace

3.1. Prodávající se zavazuje, že rozhodne o reklamaci nejpozději do 10-ti pracovních

dnů od uplatnění reklamace a vyrozumí o výsledku a způsobu řešení reklamace zákazníka na adresu uvedenou v objednávkovém formuláři, který zákazník vyplňuje při objednávání zboží přes e-shop prodávajícího. Dodavatel se dále zavazuje, že bude reklamace vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodnou jinak. Nárok na uplatnění reklamace zaniká, došlo-li k poškození zboží při přepravě.

3.2. Zákazník je povinen si reklamované zboží převzít do 30-ti dnů ode dne, kdy byla reklamace vyřízena. Nepřevezme-li si zákazník reklamované zboží ve lhůtě dle předchozí věty, je prodávající oprávněn si účtovat přiměřené skladné, popř. je oprávněn reklamované zboží prodat na účet zákazníka. O tomto postupu musí prodávající zákazníka upozornit.

3.3. Je-li zákazníkem reklamovaná vada podstatná, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny, na odstranění vady opravou zboží, dodáním nového zboží nebo dodáním chybějícího zboží, anebo má právo odstoupit od smlouvy. Zákazník je povinen volbu způsobu vyřízení reklamace u podstatné vady sdělit dodavateli bez zbytečného odkladu. V opačném případě má práva, jako by šlo o vadu nepodstatnou dle čl. 3.4 reklamačního řádu.

3.4. Je-li zákazníkem reklamovaná vada nepodstatná, má zákazník právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny. Tím není dotčeno oprávnění prodávajícího na výměnu zboží, pokud ještě nebylo použito, nezpůsobí-li tento postup pro zákazníka nepřiměřené obtíže. Zákazník je povinen volbu způsobu vyřízení reklamace sdělit prodávajícímu bez zbytečného odkladu.

3.5. Právo na dodání nové věci, výměnu zboží, přiměřenou slevu z ceny či odstoupení od smlouvy, má zákazník bez ohledu na charakter vady (podstatná x nepodstatná), pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě, popř. pro větší počet vad.

4. Závěrečná ustanovení

4.1. Jakost při převzetí je upravena ve VOP, konkrétně v čl. 6 VOP. Zákazník potvrzuje, že se seznámil se zněním všeobecných obchodních podmínek prodávajícího při objednávání zboží.

4.2. Poskytl-li prodávající zákazníkovi nad rámec svých povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud ze záručního listu, popř. smlouvy nevyplývá něco jiného.

4.3. Je-li reklamace uznána prodávajícím za oprávněnou, má zákazník právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. Není-li reklamace uznána prodávajícím za oprávněnou, má zákazník právo obrátit se na příslušný soud.

4.4. Tento reklamační řád je platný od 01.01.2023. Není-li mezi stranami dohodnuto jinak, platí na příslušný smluvní vztah reklamační řád platný a účinný v době uzavření smlouvy.