

## Reklamační řád internetového obchodu svatbasnu.cz

### I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**NOZ**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“) 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**“).
2. Tento reklamační řád vydal prodávající internetového obchodu svatbasnu.cz Ing. Veronika Sobotková, IČ 74431846, DIČ CZ7756205688, se sídlem Kytlická 780/14, 190 00 Praha 9, podnikající na základě živnostenského oprávnění v registru Městské části Prahy 9, odboru živnostenského pod č.j.: P09 062822/2013/OŽ/MIK, sp.značka: S P09 062817/2013 (dále jen „**Prodávající**“).
3. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. Uzavřením kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
4. Zákazníkem internetového obchodu svatbasnu.cz je: i) spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) Zákona (dále jen „**Spotřebitel**“), nebo ii) osoba odlišná od spotřebitele (tyto dva typy zákazníků dále jen „**Kupující**“).
5. 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.

### II. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO

1. 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.
2. Ke Zboží je přikládán daňový doklad, slouží k uplatnění reklamace.

### III. PRÁVA A ODPOVĚDNOSTI ZA VADY ZBOŽÍ

1. 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.
2. 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 zjištěných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady 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.
3. Reklamaci Zboží může Kupující-spotřebitel uplatnit osobně v prodejně prodávajícího nebo může reklamované zboží zaslat přepravní službou na adresu SVATBA SNŮ, Sokolská 41, 120 00 Praha 2.
4. V případě, že Kupující bude zasílat Zboží Prodávajícímu přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamované Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. Zásilka by měla obsahovat reklamované Zboží (včetně kompletního příslušenství), kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závady a správné kontaktní údaje Kupujícího.
5. Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že Zboží bylo zakoupeno v internetovém obchodě [www.svatbasnu.cz](http://www.svatbasnu.cz) nebo prodejně SVATBA SNŮ, Sokolská 41, 120 00 Praha 2. Optimální je originál dokladu o zakoupení Zboží.
6. Práva z odpovědnosti za vady Zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:
  - mechanickým poškozením
  - zásahy ze strany Kupujícího
  - nesprávným užíváním
  - používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které jednoznačně vyplývá z povahy věci,
7. Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, u Zboží prodávaného 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.

8. 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 poskytnuté jako dárek vrátit v původním stavu Prodávajícímu.

#### **IV. ZÁRUČNÍ DOBA**

Kupující - Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne:

- a) u nového zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí;
- b) u použitého zboží v souladu s § 2168 OZ době dvanácti měsíců od převzetí.

Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. 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."

#### **V. PRÁVA Z VAD ZBOŽÍ**

1. 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 části, 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, jedná se o nepodstatné porušení smlouvy a v takovém případě má Kupující–spotřebitel vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou věci.
2. Právo na dodání nového Zboží nebo výměnu části 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.
3. 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.

4. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Prodávající Kupujícího před převzetím Zboží upozornil, že Zboží má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
5. 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.
6. V případě odstoupení od smlouvy je Kupující povinen vrátit Prodávajícímu kompletní Zboží včetně veškerého příslušenství.
7. 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.

## **VI. VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

1. Kupujícímu–spotřebiteli musí být reklamáce včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se Prodávající a Kupující-spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamáce začíná běžet následující den po uplatnění reklamáce 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.
2. Kupující-spotřebitel se může o výsledek reklamáce sám zajímat na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil, nebo na její telefonní lince.
3. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu. Kupující při uplatnění reklamáce je povinen předat Zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.
4. Kupující je povinen předat Zboží do reklamačního řízení kompletní. Dále doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, podrobný popis závady a úplné kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail).
5. Při uplatnění reklamáce obdrží Kupující písemné potvrzení - reklamační protokol, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamáce. Kupující je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního protokolu. V reklamačním protokolu jsou informace, kdy byla reklamáce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamáce je Kupujícím-spotřebitelem požadován. Pokud Kupující-spotřebitel výrobek do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem.
6. Kupující-spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamáce, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnížší možné.

Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného Zboží. Kupující-spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

## **VII. ODMÍTNUTÍ PŘIJETÍ REKLAMACE**

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

## **VIII. VYZVEDNUTÍ ZBOŽÍ ZE ZÁRUČNÍ OPRAVY**

1. Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu Kupujícího.
2. Prodávající vydá, případně zašle, Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.
3. V případě nevyzvednutí reklamovaného Zboží ze záruční opravy do 2 měsíců od uplynutí doby, kdy záruční oprava byla vyřízena, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Zboží.
4. Při výdeji Zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí o Zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 4. května 2020. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.