

REKLAMAČNÍ ŘÁD

VDdekorace

Eliška Pekárek Flaková

IČO: 74351401

DIČ: CZ8660043931

se sídlem: Třebenice 54, 252 08 Štěchovice

Kontaktní údaje:

e-mail: info@vddekorace.cz

telefon: +420 608 275 411

webová adresa: www.vddekorace.cz

(dále jen „prodávající“)

I. Základní ustanovení

1. Reklamační řád společnosti Eliška Pekárek Flaková (dále jako „**prodávající**“) upravuje práva a povinnosti smluvních stran při uplatnění práv z vadného plnění poskytnutého Prodávajícím jiné osobě (dále jako „**Kupující**“) podle kupní smlouvy (dále jako „**kupní smlouva**“) a současně popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od Prodávajícího.

2. Kupující je povinen se seznámit před objednáním zboží se Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „**VOP**“) a Reklamačním řádem. Zároveň Kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od Prodávajícího Kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

3. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

II. Všeobecná ustanovení

1. Právo Kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má zboží při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího (při převzetí věci), byť se projeví až později. Právo Kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou Prodávající způsobil porušením své povinnosti. Práva Kupujícího z vadného plnění se řídí VOP, Reklamačním řádem a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

2. Je-li vadné plnění podstatným porušením Smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady:

- dodáním nové věci bez vady (Kupující však není oprávněn požadovat
- provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat Prodávajícímu) nebo
- dodáním chybějící věci, na odstranění vady opravou věci, na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- odstoupit od Smlouvy.

3. Kupující sdělí Prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žádal-li opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraníli Prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Kupujícímu, že vady neodstraní, může Kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od Smlouvy odstoupit. Nezvolí-li Kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení Smlouvy.

4. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením Smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud Kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od Smlouvy, může Prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci. Neodstraní-li Prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od kupní smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího.

5. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud vadu sám způsobil.

6. Jako doklad o záruce vystavuje Prodávající ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název a označení zboží, cena, množství).

III. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení.

2. Lhůta je 24 měsíců.

3. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

4. Kupující bere na vědomí, že v případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců u spotřebního zboží.

5. Je – li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití věci, skončí doba uplynutím této lhůty.

6. Pro Kupujícího podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, dle stanovení zákona.

IV. Jakost při převzetí

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady.

2. Kupující při osobním převzetí od Prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů. Kupující dále v den převzetí od přepravce či při osobním převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že

balení obsahuje vše, co obsahovat má. V případě jakýchkoliv závad je Kupující povinen toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky či o jiném poškození nemusí Kupující zásilku od přepravce převzít. Pokud poškozenou zásilku Kupující od přepravce převezme, je nezbytné uvedené poškození popsat v předávacím protokolu přepravce. Podpisem dodacího listu kupující stvrzuje, že zásilka zboží splňovala všechny podmínky a náležitosti. Prodejce doporučuje Kupujícímu v případě poškození zásilky vyhotovit fotodokumentaci.

3. Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabývá Kupujícího práva věc reklamovat, dává však Prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

V. Uplatnění práv z vadného plnění

1. Kupující je povinen oznámit vadu Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost věc prohlédnout a vadu zjistit.

2. Kupující může uplatnit práva z vady u Prodávajícího jakoukoli písemnou formou (e-mailem na adresu info@vddekorace.cz, dopisem na adresu Eliška Pekárek Flaková, Třebenice 54, 252 08 Štěchovice).

3. Zásilka musí obsahovat reklamované zboží včetně kompletního příslušenství. Prodávající doporučuje přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zejm. zpáteční adresu, e-mail a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

4. Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to e-mailem bezprostředně po přijetí reklamace, v případě osobního uplatnění je předáno ihned. Písemné potvrzení slouží pouze jako doklad o přijetí reklamace. Stav zboží, ve kterém Kupující předal toto zboží

Prodávajícímu, bude posouzen v rámci reklamačního řízení.

5. Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení Kupujícího od smlouvy bude Kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

VI. Zvláštní ustanovení pro spotřebitele

1. Je-li Kupujícím spotřebitel (dále jako „**Spotřebitel**“), Prodávající odpovídá Spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady, zejména že věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Spotřebitel očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné, věc se hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá, věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2. Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí věci; to neplatí u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Spotřebitelem, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

3. Nemá-li věc stanovené vlastnosti, může Spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; 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 Spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci nebo výměnu její součásti má 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 Spotřebitel i právo od Smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li od Smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo

na její opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Spotřebiteli působilo značné obtíže. Má-li věc vadu, z níž je Prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má Spotřebitel místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

4. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává 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 uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

VII. Zvláštní ustanovení pro podnikatele

1. Je-li Kupující – podnikatel, Prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude Kupující podnikatel informován na kontaktní email.

2. Je-li Kupujícím podnikatel a bude-li reklamace posouzena jako neoprávněná, má Prodávající právo na úhradu nákladů spojených s řešením reklamace včetně přepravních nákladů, které Kupující uhradí do patnácti dnů od jejich oznámení.

VIII. Výluky z odpovědnosti za vady

1. Záruka se nevztahuje na poškození vzniklá:

- mechanickým poškozením zboží či elektrickým přepětím,
- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, zejm. které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,

- poškozením zboží či jeho části chemickými látkami,
- poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním
- v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými
- zásadami,
- provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí.
- použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na
- případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé, a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití.

2. Kupující je srozuměn s tím, že při případných opravách může dojít k estetickým změnám, které nebudou považovány za důvod k dalším reklamám. Prodávající neodpovídá za ztráty a změny na věci způsobené jejím neužíváním nebo neprovozováním.

3. Případné opravy spojené s působením vlivů uvedených v čl. 8 odst. 1 Reklamačního řádu hradí Kupující a Prodávající tyto opravy provede na základě samostatné smlouvy s Kupujícím. Je-li Kupující v prodlení s převzetím věci, jde zcela k jeho tíži i snížení hodnoty věci přirozeným stárnutím v důsledku běhu času nebo vlivem počasí při jeho uskladnění.

4. Změny tvaru, rozměrů nebo vlastností zapříčiněné chybnou instalací, nesprávným používáním, nadužíváním nebo působením jiného vnějšího vlivu nejsou důvodem k reklamaci. Barevné a jiné změny na materiálu nebo uvnitř něho vzniklé biologickými, chemickými, tepelnými nebo jinými fyzikálními jevy a vlivy, jako např. působením chemických látek apod. nejsou důvodem k reklamaci.

5. Prodávající nenese odpovědnost za škody způsobené nevhodnou či neodbornou instalací dodaného zboží.

IX. Společná ustanovení

1. Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
2. Po vyřízení reklamace Prodávající upozorní o ukončení reklamace Kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího.
3. Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl Kupující o vyřízení informován.
4. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
5. Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.
6. Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.
7. Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

8. V případě, že reklamáce není převzata Kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 0,1 % denně z kupní ceny včetně DPH.

9. Pokud si Kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamáce do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si Prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

10. Při výdeji zboží či proplacení dobropisu v hotovosti po vyřízení reklamáce je Kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamáce, a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může Prodávající či jeho smluvní partner odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis. Je-li Kupujícím právnická osoba, pak dojde k výdeji zboží či proplacení dobropisu pouze statutárnímu orgánu dané právnické osoby či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí.