

Reklamační řád

Tento Reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného spotřebitelem prostřednictvím on-line obchodu alexbijoux.cz od:

Václav Sobek, se sídlem Naskové 1318/1e, 150 00, Praha 5 – Košíře

(dále jen „prodávající“)

IČ: 86965387

DIČ: CZ8106120506

adresa pro doručování: Naskové 1318/1e, 150 00, Praha 5 - Košíře

telefonní číslo: 732 751 591

kontaktní e-mail: info@alexbijoux.cz

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

1.1. Jako prodávající odpovídáme za to, že vám bylo dodáno to zboží, které jste si objednali, a že zboží při převzetí nemá vady. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- je vhodné k účelu, pro který jej požadujete a s nímž jsme souhlasili;
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

Neodpovídáme za vady, které se na zboží vyskytnou až po jeho převzetí.

1.2. Dále odpovídáme, že zboží vedle ujednaných vlastností:

- je vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
- množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které můžete rozumně očekávat, a to i s ohledem na naše veřejná prohlášení, zejména reklamou nebo označením;
- je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které můžete rozumně očekávat;
- odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které jsme vám poskytli před uzavřením smlouvy.

Nad rámec zákonné doby pro spotřebitele pro vytknutí vady neposkytujeme žádnou záruku za jakost.

- 1.3. Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá vaší představě, máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 6 Všeobecných obchodních podmínek.

2. V jaké době můžete vadu vytknout?

- 2.1. U nepoužitého spotřebního zboží může kupující vytknout vadu, která se na věci projeví v době **dvou let od převzetí zboží**, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených ke zboží nebo v reklamě stanovena delší záruční doba.

U použitého zboží může kupující vytknout vadu, která se na věci projeví v době **jednoho roku od převzetí zboží**.

- 2.2. V případě, že vám bude zboží vyměněno či opraveno, na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní díly, neběží nová doba pro vytknutí. Doba pro vytknutí vady se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

3. Jaká práva z vadného plnění máte?

- 3.1. Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117, a také § 2165 až 2174b. Ustanovení § 2106 a 2107 o právech z vadného plnění se nepoužijí.
- 3.2. V souladu s výše uvedenými ustanoveními vám náleží zejména následující práva:

a) Výměna zboží

Výměnu zboží v důsledku existence vady při převzetí zboží můžete požadovat vždy, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s opravou věci nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být vada odstraněna opravou bez značných obtíží pro kupujícího.

b) Oprava věci

Pokud je možné zboží opravit, náleží vám právo na bezplatné odstranění vady. Pokud se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že nejsme schopni zboží opravit, případně, že oprava je nepřiměřeně nákladná, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady, jsme oprávněni vás informovat o odmítnutí opravy. V takovém případě vás budeme neprodleně informovat a můžete zvolit jiný zde uvedený způsob vyřízení reklamace.

c) Sleva z kupní ceny

Pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada, můžete požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny, pokud:

- jsme vady odmítli odstranit nebo jsme je neodstranili v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího;
- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrábí); nebo
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách);
- vada je podstatným porušením smlouvy;
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží); nebo
- z našeho prohlášení či z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době (nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace) nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.

d) Vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)

Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:

- pokud jsme vady odmítli odstranit nebo jsme ji neodstranili v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího;
- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrábí); nebo
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách); nebo
- vada je podstatným porušením smlouvy;
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží);
- z našeho prohlášení či z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době (nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace) nebo bez značných obtíží pro kupujícího; nebo
- vada byla způsobena nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena námi nebo na naši odpovědnost; případně byla-li vada způsobena v důsledku nedostatku v návodu, který jsme vám spolu se zbožím poskytli.

Právo na odstoupení od smlouvy vám nenáleží, je-li vada zboží nevýznamná.

- 3.3. Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz (odstoupení od smlouvy) je, že vrátíte věc v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi. Výjimkou jsou případy, kdy:

- a) došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- b) jste použili věc ještě před objevením vady;
- c) jste nezpůsobili nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím; nebo
- d) jste věc prodali ještě před objevením vady, spotřebovali ji, anebo pozměnili věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátíte nám, co ještě vrátit můžete, a dáte nám náhradu do výše, v níž jste měli z použití věci prospěch.

4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

4.1. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste vadu sami způsobili; nebo
- se vada na věci vyskytla až po jejím převzetí;
- uplynula záruční doba.

4.2. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- vady použité věci odpovídající míře používání nebo opotřebení, které zboží mělo v okamžiku, kdy jste je převzali; nebo
- věci, vyplývá-li to z jejich povahy.

5. Jak postupovat při reklamaci?

5.1. Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

5.2. Reklamace přijímáme v našem sídle. (osobní příjem reklamace není možný)

5.3. Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat e-mailem či písemně;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o slevu z kupní ceny, výměnu zboží, opravu věci, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované zboží nám doručte spolu s uplatněním reklamace nebo následně (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na adresu sídla nebo provozovny, přičemž při zasílání doporučujeme zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení; námi doporučený způsob dodání je doporučené/cenné psaní České pošty.

- pro usnadnění postupu je vhodné ke zboží přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace.

Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.

- 5.4. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady.
- 5.5. Při uplatnění reklamace vám vydáme písemné potvrzení, které obsahuje datum uplatnění reklamace, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete a také vaše kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
- 5.6. Reklamace včetně odstranění vady vyřizujeme nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s vámi v konkrétním případě nedohodne na lhůtě delší. Ohledně vyřízení reklamace, včetně jejího způsobu, vás budeme v této lhůtě informovat.
- 5.7. Pokud zvolíte právo, které vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny zboží, která není možná), budeme vás neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 5.8. Po vyřízení reklamace vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 5.9. V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Veźmĕte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

6. Další ujednání a shrnutí

- 6.1. Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména neporušenost či poškození obalu).
- 6.2. Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména, že balení obsahuje vše, co obsahovat má.
- 6.3. Veškeré nesrovnalosti je třeba vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout. Doporučujeme přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.
- 6.4. Kupující reklamaci uplatní odesláním na adresu prodávajícího: Václav Sobek, Naskové 1318/1e, 150 00 Praha 5 – Košiče.
- 6.5. Doporučujeme zásilku odeslat jako doporučené/cenné psaní České pošty.
- 6.6. Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (adresa, e-mail, tel. číslo). Bez výše uvedeného může být znemožněna identifikace původu i závady zboží.
- 6.7. Záruka se nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

- a) mechanickým poškozením zboží,
- b) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- c) neodbornou manipulací, instalací, nešetrným zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- d) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- e) zboží, které bylo upraveno zákazníkem (nebo 3. stranou), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- f) poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí

- 6.8. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady, v elektronické komunikaci).
- 6.9. Bude-li reklamace zamítnuta, může se kupující rozhodnout, zda požaduje a souhlasí s placenou opravou.
- 6.10. Kupující tímto bere na vědomí, že prodávající neprovádí placené opravy, pouze je zprostředkovává, případně zjišťuje komunikaci, dopravu apod. Proávající nenese odpovědnost za provedené opravy. Proávající nemá povinnost nabízet placené mimozáruční opravy.
- 6.11. Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího (např. V emailové komunikaci).
- 6.12. Bude-li reklamace zamítnuta, bere kupující na vědomí, že prodávající je oprávněn přefakturovat kupujícímu náklady za diagnostiku vady a dopravu.
- 6.13. Proávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.
- 6.14. Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.
- 6.15. V případě, že reklamace není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 30,- Kč včetně DPH za každý kalendářní den prodlení.
- 6.16. Pokud si kupující nepřevzme zboží z vyřízené reklamace do 2 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.1.2023.

Formulář pro uplatnění reklamace

(vyplňte tento formulář a odešlete jej zpět pouze v případě, že chcete reklamovat zboží v zákonné dvouleté lhůtě. Formulář je třeba vytisknout, podepsat a vložit jej do zásilky spolu s reklamovaným zbožím.)

Adresát (prodávající):

Společnost: **Václav Sobek**
Se sídlem: **Naskové 1318/1e, 15000 Praha 5 - Košíře**
E-mailová adresa: info@alexbijoux.cz
Telefon: **732 751 591**
Internetový obchod: www.alexbijoux.cz

Spotřebitel:

Jméno a příjmení:

Adresa:

Číslo objednávky(var. symbol)

Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace)

Mnou zakoupené zboží, kód produktu.....vykazuje tyto vady:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Požaduji vyřídit reklamaci následujícím způsobem:

- Požaduji opravu, případně výměnu za nový stejný produkt v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů.
- Požaduji výměnu za jiný produkt číslo: rozdíl ceny uhradím na Váš bankovní účet* : 1660377035/3030, VS: číslo objednávky nebo dobírkou*
- Požaduji vrácení peněžitých prostředků ve výši na můj bankovní účet číslo:

(*) Nehodící škrtněte anebo údaje doplňte.

Datum:

.....

Jméno a podpis spotřebitele