

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SPOTŘEBITELE

Tento reklamační řád v souladu s obchodními podmínkami prodávajícího blíže upřesňuje práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího, který je spotřebitelem, při reklamování zboží v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

„**Spotřebitel**“ označuje kupující, jenž je fyzickou osobou, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání.

KONTAKTNÍ ÚDAJE PRO PODÁNÍ REKLAMACE

Prodávající: VESTE- PROFESNÍ ODĚVY s.r.o.

Identifikační číslo: 28232267

Zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 134097

Provozovna: Karlovarská tř.62, 273 01 Kamenné Žehrovice

Telefon: +420 603 254 632

e-mail: veste@veste.cz

Provozní doba: Po – pá 8 – 17hod.

1. VADY PŘI PŘEVZETÍ A PRÁVA Z NICH

- 1.1 Kupující zboží podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na jeho osobu a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství.
- 1.2 Pokud má převzaté zboží vadu (zejména nemá určené vlastnosti nebo se nehodí ke sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost nebo jakost, neodpovídá právním parametrům apod.), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.
- 1.3 Kupující může u prodávajícího uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však 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 (což je např. v případě možného odstranění vady bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti.
- 1.4 Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.
- 1.5 Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží. Po šesti měsících je na kupujícím, aby prokázal, že zboží mělo vadu již při převzetí, jinak se použije bod 2.1.
- 1.6 U prodávajícího použitého zboží prodávající **neodpovídá za vady** odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávajících za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána.

- 1.7 U použitého zboží nebo zboží prodávaného pro zjevnou vadu se slevou má kupující z ostatních vad místo práva na výměnu právo na přiměřenou slevu.
- 1.8 Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

2. UPLATNĚNÍ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A Z VADY KRYTÉ ZÁRUKOU

- 2.1 Právo kupujícího z vadného plnění založí i vada vzniklá později než při převzetí zboží. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v záruční době 24 měsíců od převzetí. Při koupi již použitého spotřebního zboží je záruční doba poloviční, tj. 12 měsíců.
- 2.2 V záruční době může kupující uplatnit své právo z vadného plnění - podat reklamaci. Kupující může podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy:
- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci
 - bezplatné odstranění vady opravou
 - přiměřenou slevu z kupní ceny nebo
 - vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy,
- přičemž podle §2002 Občanského zákoníku je podstatné 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.
- 2.3 U vady, která znamená **nepodstatné** porušení smlouvy, má kupující nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 2.4 Vyskytla-li se vada po opravě **opakovaně** (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží **větší počet vad** (tři vady současně), může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy.
- 2.5 Kupující sdělí prodávajícímu při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po jejím oznámení, **jaké právo si zvolil**. Výběr nelze bez souhlasu prodávajícího dodatečně měnit, leda by šlo o neodstranitelnou vadu.
- 2.6 Nezvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
- 2.7 Prodávající **neodpovídá za vady** vzniklé v důsledku běžného opotřebení, mechanického poškození nebo nedodržení návodu k použití či provozování v nevhodných podmínkách (přepětí, příliš vysoká nebo nízká teplota, tlak, vlhkost, prašnost, radioaktivní prostředí, chemické výpary apod.) ani za vady způsobené živly, vandalem nebo přímo kupujícím.
- 2.8 Prodávající **neodpovídá za vady** zboží, které **nebylo** koupeno od něho. Nákup prokazuje kupující fakturou či účtenkou.

- 2.9 Prodávající **zamítne reklamaci** vady, pokud zjistí, že záruka byla porušena neodbornou opravou či neodborným zacházením.

3. POSTUP PŘI UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 3.1 Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího (případně u osoby určené k opravě) **bez zbytečného odkladu** od zjištění nedostatku. **Oznámení** může učinit osobně nebo elektronicky. Písemně uvede své kontaktní údaje (jméno a příjmení, telefon, e-mail, adresu pro zpětné zaslání), číslo faktury či účtenku (přiloží kopii), označení zboží, detailní popis vady a přihlašovací údaje do webového rozhraní obchodu.
- 3.2 Kupující je povinen **prokázat nákup** zboží. **Lhůta pro vyřízení** reklamace běží od předání zboží prodávajícímu, při přepravě od doručení zboží prodávajícímu přepravcem. Zboží by mělo být při přepravě **zabaleno** ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být **čisté a kompletní**.
- 3.3 Prodávající je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději **do tří pracovních dnů, rozhodnout** o uznání (příp. neuznání) reklamace a způsobu jejího vyřízení, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné **odborné posouzení**. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí, odborné posouzení samo se pak do lhůty nezapočítává. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 30 dnů** od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
- 3.4 Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.
- 3.5 Záruční doba se **prodlužuje** o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout.
- 3.6 U oprávněné reklamace náleží kupujícímu **náhrada** účelně vynaložených nákladů, kterou je třeba uplatnit u prodávajícího nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí lhůty pro vytknutí vady.
- 3.7 Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o **vyřízení reklamace** kupujícího **informovat** podle jeho požadavku e-mailovou zprávou, prostřednictvím SMS nebo telefonicky. Po vyřízení reklamace vydá prodávající kupujícímu **potvrzení o době a délce** reklamačního řízení a odstraněné vadě.

V Praze dne 1.1.2019

UPLATNĚNÍ REKLAMACE - reklamační list

Před vyplněním si prosím přečtěte reklamační řád.

Prodávajícímu: VESTE- PROFESNÍ ODĚVY s.r.o.
Identifikační číslo: 28232267
Karlovarská tř.62, 273 01 Kamenné Žehrovice

Kupující - spotřebitel

Jméno a příjmení:

Adresa pro zpětné zaslání:

Telefon:

E-mail:

Reklamované zboží

Označení:

Datum prodeje:

Č. faktury (účtenka), kopii přiložte:

Popis vady:

Přihlašovací údaje do webového rozhraní obchodu:

Preferovaný způsob vyřízení reklamace (zatrhněte):

oprava

výměna

sleva

**odstoupení od
smlouvy**

Na žádost kupujícího prodávající vystaví potvrzení o přijetí reklamace s uvedením data přijetí zboží, předmětu reklamace a zvoleného nároku. Do 3 dnů prodávající rozhodne o uznání/neuznání reklamace a způsobu jejího vyřízení, pokud je pro rozhodnutí nutné odborné posouzení, do této doby se nezapočítává. Vyřízení reklamace musí být provedeno do 30 dnů, jinak má kupující nárok na odstoupení od smlouvy resp. přiznání slevy (při podstatné resp. nepodstatné vadě).

Datum a podpis kupujícího:

Za prodávajícího:

Převzal dne:

Záznam o opravě a délce reklamačního řízení:

Datum, podpis: