

Reklamační řád pro kupující – spotřebitele

I.

Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád (dále jen „reklamační řád“) prodávajícího, jímž je Petr Krištof, IČ: 692 88 844, se sídlem Teplická 94/240, 405 02 Děčín VIII (dále jen „prodávající“) byl zpracován v souladu se zákonem č. 89/2012, občanským zákoníkem (dále jen „OZ“), zejména ustanovením § 2158 a následujícími v platném znění.
2. Tento reklamační řád se vztahuje pouze na závazkové vztahy vyplývající z kupních smluv uzavřených mezi prodávajícím a kupujícím, který je spotřebitelem, a to na smlouvy uzavřené distančním způsobem, prostřednictvím eshopu www.koupelnyeshop.eu. Na vztahy mezi prodávajícím a zákazníkem - podnikatelem vydal prodávající samostatný reklamační řád.

II.

Odpovědnost za vady

1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc při jejím převzetí kupujícím nemá vady.
2. Prodávající doporučuje provést prohlídku zboží za účelem kontroly jeho množství, jakosti a provedení bez zbytečného odkladu po převzetí, nejpozději před jeho montáží.
3. Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí.
4. Při koupi již použitého spotřebního zboží mohou strany ujednat zkrácení doby pro vytknutí vad, a to nejméně na 1 rok.
5. Pokud je na zboží poskytována záruka, řídí se její podmínky záručním listem nebo jinými dokumenty, kterými je záruka poskytnuta. Pro zachování záruky je nutné dodržení povinností dle záručních listů, návodů anebo další dokumentace přiložené ke zboží.
6. Poskytnutá záruka se nijak nedotýká práv z vad, která má kupující dle právních předpisů.

III.

Uplatnění a řešení reklamace

1. Práva z vadného plnění je kupující oprávněn uplatnit u prodávajícího. Je-li však v dokumentaci ke zboží uvedena jiná osoba určená k opravě věci, je kupující oprávněn uplatnit právo na opravu věci i u této osoby, je-li tato osoba v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším.

2. Reklamaci lze uplatnit u prodávajícího těmito způsoby:

- emailem na adresu obchod@koupelnyeshop.eu,
- osobně v sídle prodávajícího na adrese Teplická 94/240, 405 02 Děčín VIII
- písemně v sídle prodávajícího na adrese Teplická 94/240, 405 02 Děčín VIII

3. Reklamace kupujícího musí obsahovat:

- doklad, že věc byla zakoupena u prodávajícího, například fakturu a dodací list
- specifikaci reklamovaného zboží a jeho množství,
- specifikaci závady, kterou reklamuje.

4. Kupující při reklamaci doloží prodávajícímu oprávněnost svého nároku na uplatnění reklamace u prodávajícího. To lze nejlépe učinit předložením prodejního dokladu.

5. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu posoudit oprávněnost reklamace a případně vyřídit reklamaci. Za tímto účelem zpravidla kupující dopraví reklamované zboží prodávajícímu na posouzení. Pokud to není možné a/nebo účelné (např. z důvodu namontování věci nebo rozměrů a hmotnosti zboží), umožní kupující prohlídku věci a případně další úkony v místě, kde se věc nachází. Totéž umožní kupující i pracovníkům servisu zajištěného prodávajícím. Za účelem usnadnění posouzení reklamace je vhodné zaslání podkladů dokládajících vadu, např. fotografie – jejich zasláním však není dotčeno právo prodávajícího posoudit reklamaci i osobní prohlídkou.

IV.

Nároky kupujícího z vad zboží

1. Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění.

2. Podle své volby může kupující požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. To se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.

3. Proávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.

4. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

- prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v termínu dle zákona
- se vada projevuje opakovaně,
- je vada podstatným porušením smlouvy,

- je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
5. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada nevýznamná.
 6. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady.
 7. Prodávající nese náklady na demontáž a opakovanou montáž zboží, pokud je reklamace důvodná a montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila.

V.

Vyřízení reklamace

1. Reklamace vč. případného odstranění vady bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od převzetí reklamace, pokud nebude ujednáno jinak. O výsledku reklamace je prodávající povinen kupujícího v uvedené lhůtě vyrozumět.
2. Po vyřízení reklamace prodávající vyzve kupujícího k vyzvednutí věci a kupující je povinen věc v přiměřené době převzít. To platí i v případě, kdy je reklamace posouzena jako neoprávněná.
3. Pokud si zákazník zboží nevyzvedne do 30 dnů po výzvě prodávajícího, je prodávající oprávněn účtovat od následujícího dne skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč vč. DPH za každý den prodlení, a to za každý započatý m² potřebné skladovací plochy. Pokud si zákazník nevyzvedne reklamované zboží do 6 měsíců od výzvy, zaniká povinnost prodávajícího zboží skladovat a prodávající je oprávněn zboží vhodným způsobem zpeněžit. V případě prodeje použitelného zboží bude získaný výtěžek použit na náhradu nákladů na skladování a prodej zboží, případný přebytek bude vydán kupujícímu.

VI.

Omezení odpovědnosti za vady

1. Práva z vad zboží nevznikají v případech dle zákona, zejména:
 - a. prodávající kupujícího na vadu zvlášť upozornil a kupující s tím souhlasil,
 - b. při opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
 - c. u použité věci na vadu odpovídající míře jejího předchozího používání.
2. Pokud jsou k zakoupenému zboží poskytnuty jakékoli dárky, nevztahuje se na ně záruka ani jiná práva kupujícího z odpovědnosti za vady.
3. Prodávající neodpovídá za poškození zboží způsobené nesprávnou či neodbornou instalací, manipulací, přepravou, připojením, sestavením či nevhodnou údržbou

zboží, užíváním zboží v rozporu s návodem k použití či způsobem odlišným od toho, jímž se zboží zpravidla užívá.

4. Některé zboží (nebo jeho části) může podléhat rychlejšímu opotřebení a jeho obvyklá živostnost je v důsledku toho kratší, než doba, po kterou je kupující oprávněn vytknout vady, které se na zboží vyskytnou. Jedná se zejména o zboží s vyznačenou dobou použitelnosti či trvanlivosti, a dále např. baterie elektronických zařízení, těsnění apod. Dosažení obvyklé životnosti zboží není vadou a považuje se za opotřebení způsobené běžným užíváním dle odst. 1 tohoto článku.

VII.

Ostatní ustanovení

1. V případě sporu mezi kupujícím a prodávajícím může kupující využít též možnosti mimosoudního řešení sporu. V takovém případě může kupující kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je Česká obchodní inspekce (web: adr.coi.cz, email: adr@coi.cz). Podmínky a způsob uplatnění práv jsou uvedeny na webových stránkách ČOI uvedených výše. Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je možné podat nejlépe prostřednictvím internetového formuláře, dostupného na webových stránkách ČOI uvedených výše.
2. Nesouhlasí-li kupující se způsobem vyřízení reklamace, má právo svůj nárok uplatnit u soudu.
3. V případě zájmu o poprodejní servis (mimo vady zboží) doporučuje prodávající obrátit se na odborné subjekty, případně na subjekty, které jsou uvedeny v dokumentaci ke zboží. Je možné se obrátit i na prodávajícího, který sdělí konkrétní možnosti týkající se poprodejního servisu v závislosti na konkrétním zboží.
4. Proávající je oprávněn tento reklamační řád průběžně měnit. Pro dílčí kupní smlouvu je rozhodná verze reklamačního řádu, která byla platná ke dni učinění objednávky.
5. Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.7.2023