

Reklamační řád

je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“), byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), vztahuje se na spotřební Zboží, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamační“). Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Kupující je oprávněn případné vady Zboží reklamovat u Prodávajícího. Kupující je oprávněn reklamovat Zboží na provozovně Prodávajícího písemně nebo osobně. Pro tyto účely je Prodávajícím provozovna na adrese Samota 45, Libušín. Kupující je oprávněn podat reklamaci i e-mailem na adresu: admin@tvrzlibusin.cz. K reklamaci je Kupující oprávněn využít reklamační formulář zveřejněný na stránkách e-shopu. Je-li vadné plnění podstatným porušením Smlouvy, má Kupující právo: a) na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady, nebo dodáním chybějícího Zboží, b) na odstranění vady opravou Zboží, c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo d) odstoupit od smlouvy. 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 Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li 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. Ne zvolí-li Kupující své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení Smlouvy. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením Smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady, a nebo 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 Zboží, nebo dodáním nového Zboží; volba nesmí Kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady. Neodstraní-li Prodávající vadu Zboží včas, nebo vadu Zboží odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny, a nebo může od Smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího. Je-li Kupujícím spotřebitel, jiná osoba, která není podnikatelem, nebo podnikatel, u kterého je však již při uzavření Smlouvy zřejmé, že se koupě netýká jeho podnikatelské činnosti, má v případě, že Zboží má vady, právo požadovat i dodání nového Zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může dotčený Kupující požadovat výměnu jen 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 Kupující právo na bezplatné odstranění vady. Příslušný způsob vyřízení oprávněné reklamacie určuje Kupující, a to výslovným požadavkem uvedeným zpravidla v reklamaci. Právo na dodání nového Zboží, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě, nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od Smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li Kupující od Smlouvy, nebo neuplatní-li právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součásti, nebo na opravu Zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující 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 nesjedná nápravu v přiměřené době, nebo že by sjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže. Uplatní-li Kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu Prodávající v písemné formě, kdy právo uplatnil, co je obsahem reklamacie, jaký způsob vyřízení reklamacie Kupující požaduje, jakož i datum způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání (byla-li provedena), případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie. Ujednají-li strany ještě předtím, než Kupující může uplatnit právo z vady Zboží, že se jeho práva omezí, nebo že zanikají, nepřihlíží se k tomu. 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 Zboží či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za

podstatné porušení Smlouvy. Ustanovení tohoto odstavce se použije pouze v případě, že je Kupujícím spotřebitel. Kupující Zboží podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství. Odesílá-li Prodávající Zboží Kupujícímu, může Kupující odložit prohlídku do doby, kdy je Zboží dopraveno do místa dodání. Kupující nemůže odstoupit od Smlouvy (ustanovení následujícího článku OP tímto není dotčeno), ani požadovat dodání nového Zboží, nemůže-li Zboží vrátit v tom stavu, v jakém jej obdržel. To neplatí, a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady Zboží, b) použil-li Kupující Zboží ještě před objevením vady, c) nezpůsobil-li Kupující nemožnost vrácení Zboží v nezměněném stavu jednáním, a nebo opomenutím, nebo d) prodal-li Kupující Zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li jej, a nebo pozměnil-li Zboží při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Kupující Prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá Prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití Zboží prospěch. Neoznámil-li Kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání Zboží. K účinkům podle tohoto odstavce soud přihlídně jen k námitce Prodávajícího, že vada nebyla včas oznámena. Prodávající však nemá právo na námitku, je-li vada důsledkem skutečnosti, o které Prodávající v době odevzdání Zboží věděl, nebo musel vědět. Je-li Kupujícím podnikatel, u kterého je však již při uzavření Smlouvy zřejmé, že se koupě týká jeho podnikatelské činnosti, musí vadu reklamovat písemně, a to neprodleně po jejich zjištění, přičemž místo pro předání reklamovaného Zboží (např. za účelem posouzení oprávněnosti vady), způsob, jakým bude oprávněná reklamační vyřízení Kupujícího vyřízena, a termín vyřízení reklamační (odstranění vad), resp. termín vyřízení vzneseného nároku, určuje Prodávající. Kupující je povinen Prodávajícímu prokázat, že se jedná o Zboží zakoupené u Prodávajícího a také skutečnost, že jsou vady reklamovány včas ve stanovené lhůtě. V případě, že reklamační bude vyřízena výměnou Zboží, je Kupující povinen vrátit veškeré Zboží, které je předmětem výměny. Bude-li reklamační shledána neoprávněnou, má Prodávající právo požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů souvisejících s touto neoprávněnou reklamací; to neplatí, pokud je Kupujícím jiná osoba než podnikatel, u kterého je již při uzavření Smlouvy zřejmé, že se koupě týká jeho podnikatelské činnosti. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamační. Reklamační by měla být Kupujícím pro rychlost vyřízení uplatněna u Prodávajícího a to buď dopisem doručeným na adresu sídla Prodávajícího, nebo elektronickou poštou doručenou na emailovou adresu elektronického obchodu Prodávajícího ekoplant@email.cz (což nevyklučuje možnost uplatnění reklamační v provozovně Prodávajícího) a to vždy bez zbytečného odkladu. Spolu s oznámením o uplatnění reklamační je třeba na adresu sídla prodávajícího, resp. e-mailem doručit daňový doklad prokazující zakoupení zboží, případně záruční list. Kupující je povinen předložit doklady o případných předchozích opravách souvisejících se zárukou. Dále podle pokynů Prodávajícího Kupující: a) předá, nebo doručí reklamované zboží, dokumentaci ke zboží a všechny jeho části (příslušenství) Prodávajícímu na jeho nejbližší prodejně, nebo na jiném dohodnutém místě; a nebo b) vyhotoví fotodokumentaci vady a výrobku a doručí, nebo předá ji Prodávajícímu na dohodnuté adrese, nebo e-mailové adrese, jestliže Prodávající nepožádal o předání, nebo doručení zboží podle písm. a) tohoto článku; a nebo c) umožní osobě pověřené Prodávajícím odborné posouzení reklamované vady na místě, kde se zboží nachází, pokud to požaduje Prodávající. Kupující je povinen neodesílat ani nedodávat reklamované Zboží Prodávajícímu, dokud to Prodávající od Kupujícího výslovně nepožaduje v souvislosti s předcházením vzniku nadbytečných nákladů na dopravu, pokud fyzická přítomnost reklamovaného zboží není nutná k posouzení reklamační. Náklady na odeslání, nebo dodání reklamovaného Zboží v rozporu s tímto ujednáním není možné považovat za účelně vynaložené. V případě, že Kupující neuplatní reklamační v souladu s VOP, reklamační se nepovažuje za řádnou a Prodávající je oprávněn požadovat od Kupujícího doplnění uplatnění reklamační. Do doby řádného doplnění uplatnění reklamační doba na vyřízení reklamační neběží. Oznámení o uplatnění reklamační musí obsahovat popis vady zboží, způsob, jakým se vada projevuje a kontaktní údaje Kupujícího (e-mail, telefonní číslo, kontaktní adresu), za účelem vyrozumění Kupujícího o způsobu vyřízení reklamační. Kupujícímu, který uplatňuje nároky z vad, doporučuje pro rychlost Prodávající

vyplnit formulář na uplatnění reklamace, ve kterém přesně popíše vadu a způsob jakým se vada projevuje. V případě nesprávně zadaných údajů ze strany Kupujícího Prodávající nenese odpovědnost za to, že se na uvedenou kontaktní adresu nepodařilo odeslané vyrozumění doručit. Kupující je povinen prodávajícímu poskytnout veškerou součinnost, kterou je při vyřizování reklamace lze racionálně za účelem posouzení reklamace od Kupujícího očekávat. Není-li pro případy, kdy to právní předpisy umožňují, ve VOP či Smlouvě ujednáno jinak, použijí se při uplatnění práv z vadného plnění (reklamaci) příslušná ustanovení OZ, zejména pak ustanovení § 2099 – 2117 OZ a ustanovení § 2165 – 2174 OZ. Je-li kupujícím spotřebitel, užití se dále ustanovení Zákona o ochraně spotřebitele.

V Libušíně dne 16. 11. 2022

Reklamační protokol

Prodávající:

Tvrz Libušín z. s.

IČO: 266 60 211

adresa sídla: Samota 45, 273 06 Libušín

e-mail: admin@tvrzlibusin.cz

Jméno a příjmení spotřebitele:.....

Kontaktní údaje spotřebitele:

doručovací adresa:

e-mail:

telefonní číslo:

Oznamuji, že tímto reklamuji následující zboží:

Stručně popište reklamované zboží:

.....

.....

Prokázání zakoupení zboží u prodávajícího:

Číslo objednávky a její datum, číslo účetního dokladu/faktury:

.....

Stručný popis vady či vad zboží:

.....

Volba práva z vadného plnění: - uveďte, jaké právo z vadného plnění v souvislosti s reklamovanou vadou uplatňujete:

.....

Podpis spotřebitele:
(pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

Datum: