

Reklamační řád pro spotřebitele

I. Kdo jsme a čeho se tento reklamační řád týká

1. Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného prostřednictvím webových stránek www.pohadkovydomov.cz od společnosti Věra Hrdinová, IČO: 86563513, se sídlem Domašín 278, 25 01 Vlašim, vedenou u MÚ Vlašim č.j. ZIV 25179/20-SAD (dále jen „my“).
2. Tento reklamační řád se použije pouze pro případ, kdy je kupujícím člověk, který s námi uzavřel kupní smlouvu mimo svou podnikatelskou nebo obdobnou činnost (dále jen „vy“).
3. Cílem tohoto dokumentu, reklamačního řádu, je vysvětlit vám, jak můžete uplatnit svá práva z vadného plnění a jak probíhá reklamace.
4. Tento reklamační řád je součástí našich obchodních podmínek.
5. Všechny informace, které nám sdělíte, jsou důvěrné a bude s nimi tak zacházeno.

II. Práva z vadného plnění, reklamační proces

♣ Za co odpovídáme

1. Odpovídáme vám za to, že zboží při převzetí nemá vady. To znamená, že v době, kdy přebíráte zboží, odpovídáme zejména za to, že:
 - a) má zboží vlastnosti, které jsme si ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které jsme my nebo výrobce popsali nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy námi uvedené;
 - b) se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití uvádíme;
 - c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
 - d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

1. Odpovídáme za vady vzniklé po převzetí zboží v 24měsíční záruční době, není-li na obalu uvedena jiná doba.

♣ Uplatnění práva z vadného plnění

2. Reklamaci, prosíme, uplatněte na e-mail: info@pohadkovydomov.cz nebo dopisem na adresu: Věra Hrdinová Domašín 278, 258 01 Vlašim
3. Formulář nebo průvodní dopis k vámi uplatňované reklamaci musí obsahovat následující náležitosti:
 - a) vaše kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace;
 - b) prokázání nákupu zboží (nejlépe přiložením dokladu o koupi).
4. Zboží, které podle vašeho názoru obsahuje vadu, zašlete spolu s reklamačním formulářem na výše uvedenou adresu. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, musí být čisté a kompletní. Pokud se jedná o látkové výrobky, zboží musí být vyprané. V opačném případě nejsme povinni se reklamaci zabývat a zboží vám zašleme zpět na naše náklady.
5. Při uplatnění reklamace obdržíte prostřednictvím elektronické pošty písemné potvrzení - reklamační protokol, sloužící jako doklad při vypořádání reklamace. V reklamačním protokolu jsou uvedeny následující informace: kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete.

♣ Vady zboží

6. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
7. Jste jinak oprávněni uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.
8. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost. Zárukou za jakost se vám zavazujeme, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
9. Pokud jste nám vytkli vadu zboží oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou nemůžete vadné zboží užívat.
10. Záruka a nárok z odpovědnosti za vady se nevztahují na:
 - a) opotřebení zboží jeho obvyklým užíváním, např. povolená guma u prostěradla nebo povytažená vlákna u froté materiálu;
 - b) použité zboží, kdy vada odpovídá míře opotřebení, např. sjetý zip u povlečení;
 - c) vady, o kterých jste věděli, nebo které jste sami způsobili, např. pokud jste utrhli knoflíky nebo rozbili zip.

♣ Jak reklamovat

11. V záruční době nebo v době použitelnosti můžete uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):

- a) odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- b) bezplatné odstranění vady opravou;
- c) přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
- d) vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.

12. Podstatné je 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 předvíдалa.

13. U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), máte nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

14. Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (obvykle třetí reklamace pro stejnou závadu, třeba nefunkční zip u povlečení, nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (zpravidla nejméně tři vady současně), máte právo uplatnit požadavek na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

15. Práva z odpovědnosti za vady zboží se uplatňují u nás jako prodávajícího.

16. Vydáme vám potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete; a také potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

17. Při uplatnění reklamace jste povinni nám sdělit, jaké právo jste si zvolili. Změna volby bez našeho souhlasu je možná jen tehdy, žádali-li jste opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná. Ne zvolíte-li si své právo z podstatného porušení smlouvy včas, máte práva stejná jako při nepodstatném porušení smlouvy.

18. Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy můžete požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

19. Pokud prokážeme, že jste před převzetím o vadě zboží věděli nebo ji sami způsobili, nejsme povinni vašemu nároku vyhovět.

20. Za vadu plnění se nepovažuje překážka způsobená vyšší mocí.

♣ Vyřízení reklamace

21. Nejpozději do tří pracovních dnů rozhodneme o vaší reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení vám v této lhůtě sdělíme.

22. Reklamaci, včetně odstranění vady, vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s vámi písemně nedohodneme na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty máte stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

23. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy jste si byli povinni zboží vyzvednout.

24. Máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, tyto náklady jsou chápány jako nejnížší možné. O proplacení těchto nákladů musíte požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění, jinak vám nemusí být přiznán.

25. Zašleme vám elektronicky potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a o době trvání reklamace, případně zdůvodnění zamítnutí reklamace.