

Reklamační řád

společnosti Michal Pištěk, IČ:06311920,
se sídlem Dr. E. Beneše, Sedlec-Prčice, 257 91
(dále též jen „**DripperStroller.cz**“ nebo „**Prodávající**“).

I. Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**NOZ**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „**Zboží**“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „**reklamace**“).
2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. Uzavřením kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
3. Zákazníkem internetového obchodu DripperStroller.cz je buď Kupující-spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „**Kupující-spotřebitel**“) nebo kupující-podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „**Kupující – podnikatel**“). Kupující – spotřebitel a Kupující – podnikatel jsou dále společně označováni jako „**Kupující**“.
4. Prodávající při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo služby.

II. Odpovědnost Prodávajícího

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá, že v době, kdy Kupující Zboží převzal:
 - má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a,
 - věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Ke Zboží je přikládán doklad – faktura. Není-li ke Zboží přiložen záruční list, slouží k uplatnění reklamace doklad - faktura.

III. Práva z odpovědnosti za vady Zboží

1. Zjevné poškození Zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovéto Zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího. Kupující v den převzetí řádně zkontroluje neporušenost Zboží a kompletnost jeho příslušenství.
2. Při osobním odběru Kupujícím, je okamžik převzetí Zboží okamžikem přechodu nebezpečí škody na Zboží z Prodávajícího na Kupujícího. Jestliže Kupující Zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo Zboží již v době přechodu nebezpečí škody na Zboží. Pozdější reklamace neúplnosti Zboží nebo vnějšího poškození Zboží nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
3. Reklamaci Zboží může Kupující-spotřebitel uplatnit tak, že reklamační formulář zašle elektronicky (na email Prodávajícího) a následně reklamované zboží zašle přepravní službou na adresu: Michal Pištěk, Dr. E. Beneše 44, Sedlec-Prčice, 257 91.
4. V případě, že Kupující bude zasílat Zboží Prodávajícímu přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamované Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého Zboží by měl zásilku označit příslušnými symboly. Zásilka by měla obsahovat reklamované Zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu - fakturu, detailní popis reklamované závady a správné kontaktní údaje Kupujícího (Reklamační formulář).
5. Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že Zboží bylo zakoupeno v internetovém obchodě DripperStroller.cz. Optimální je originál dokladu o zakoupení Zboží nebo řádně vyplněný záruční list.
6. Práva z odpovědnosti za vady Zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:
 - o mechanickým poškozením Zboží,
 - o prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje,
 - o živelnou katastrofou,
 - o prokazatelně nesprávným užíváním,
 - o užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
 - o užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
 - o prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci,
 - o prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou,
 - o pokud předložený doklad vykazuje zjevné známky provedených změn údajů.
7. Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebením způsobené obvyklým užíváním, u Zboží prodávaného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého Zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou mělo Zboží při převzetí Kupujícím.

8. Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením do provozu, je považována za vadu, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a provedeny Prodávajícím nebo jinou osobu na odpovědnost Prodávajícího.
1. Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené Zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je Kupující povinen Zboží, které je poskytované jako dárek vrátit v původním stavu Prodávajícímu.
2. Na žádost Kupujícího je Prodávající povinen poskytnout Kupujícímu písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat Kupujícímu doklad o zakoupení Zboží obsahující údaje jako záruční list. Pokud je poskytována delší než zákonná záruční doba, určí Prodávající podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

IV. Záruční doba

1. Kupující-spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí Zboží. Projeví-li se vada Zboží v průběhu šesti měsíců od převzetí Kupujícím-spotřebitelem, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, pokud není prokázán opak. V případě koupě již použitého Zboží činí doba pro uplatnění práv z vadného plnění 24 měsíců. Pro Kupujícího–podnikatele činí záruční doba dvanáct měsíců.
2. Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Kupujícím. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v opravě. V případě výměny Zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.
3. Má-li zakoupené Zboží uvést do provozu jiný podnikatel než Prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení Zboží do provozu, pokud Kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost. Datum uvedení Zboží do provozu je vyznačeno v dokladu o uvedení Zboží do provozu, který obdrží Kupující. Počátek záruční doby se tak odsouvá pouze v případě, že jsou splněny všechny podmínky výše uvedené. Pokud není splněna kterákoliv z nich, počíná záruční doba běžet ode dne převzetí věci.

V. Práva z vad Zboží

1. Nemá-li věc vlastnosti uvedené v článku Odpovědnost Prodávajícího, může Kupující – spotřebitel požadovat i dodání nového Zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Kupující-spotřebitel požadovat jen výměnu této 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, jedná se o nepodstatné porušení smlouvy a v takovém případě má Kupující – spotřebitel vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou věci.
2. Právo na dodání nového Zboží nebo výměnu součásti má Kupující-spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující-spotřebitel právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne. Bylo-li Zboží v době před uplatněním reklamace opravováno nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.

3. Pokud Kupující – spotřebitel od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující-spotřebitel 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 nezjedná nápravu v přiměřené době nebo v případě, že by zjednaní nápravy působilo značné obtíže Kupujícímu – spotřebiteli.
4. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Prodávající Kupujícího před převzetím Zboží upozornil, že Zboží má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
5. Kupující-spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v NOZ a Zákoně. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení Kupujícího-spotřebitele o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle §2001 a násl. NOZ V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.
6. V případě odstoupení od smlouvy je Kupující povinen vrátit Prodávajícímu kompletní Zboží včetně veškerého příslušenství.
7. Pokud má vadu zboží, které bylo prodáno jako použité nebo bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má Kupující – spotřebitel místo práva na výměnu Zboží právo na přiměřenou slevu.

VI. Vyřízení reklamace

1. Kupujícímu – spotřebiteli musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající a Kupující-spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu s ust. § 605 NOZ. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu – spotřebiteli přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta 30 dnů není závazná vůči Kupujícímu – podnikateli.
2. Kupující-spotřebitel se může o výsledek reklamace sám zajímat na zákaznické telefonní lince nebo e-mailem.
3. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu, veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat Zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
4. Kupující je povinen předat Zboží do reklamačního řízení kompletní. Dále doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, podrobný popis závady a úplné kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail). V případě, že Kupující nedodá Zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.
5. Prodávající při převzetí Zboží k reklamačnímu řízení neodpovídá za data a informace Kupujícího, jež jsou uloženy na pevných discích, pamětech či dalších nosičích informací, jež jsou součástí Zboží přebíraného k reklamaci, ani za případnou ztrátu takových dat a informací.
6. Při uplatnění reklamace obdrží Kupující písemné potvrzení - reklamační formulář, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Kupující je povinen při sepisování reklamačního formuláře uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního formuláře.

7. Kupující-spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnižší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného Zboží. Kupující-spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

VII. Odmítnutí přijetí do reklamace

1. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí Zboží do reklamace, pokud je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.
2. Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci Zboží také v případě, že Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

VIII. Vyzvednutí zboží ze záruční opravy

1. Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu Kupujícího.
2. Prodávající vydá, případně zašle, Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.
3. V případě nevyzvednutí reklamovaného Zboží ze záruční opravy do 2 měsíců od uplynutí doby, kdy záruční oprava byla vyřízena, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Zboží.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. března 2018. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

(Vyplňte tento formulář a odešlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy. Formulář je třeba vytisknout, podepsat a zaslat naskenovaný na níže uvedenou e-mailovou adresu, případně jej vložit do zásilky s vráceným zbožím.)

Adresát (prodávající):

Internetový obchod: www.DripperStroller.cz
Společnost: Michal Pištěk
Se sídlem: Dr. E. Beneše 44, Sedlec-Prčice, 257 91
IČ: 06311920
E-mailová adresa: DripperStroller@email.cz
Telefonní číslo: +420 723 577 798

Spotřebitel:

Jméno a příjmení:
Adresa:
Telefon:
E-mail:

Uplatnění práva z vadného plnění (reklamacce)

Vážený/á pane/í,

Dne _____ jsem ve Vašem obchodě vytvořil objednávku (specifikace objednávky viz níže).
Mnou zakoupený produkt však vykazuje tyto vady (podrobný popis):

Požaduji vyřídit reklamaci následujícím způsobem:

Zároveň Vás žádám o vystavení písemného potvrzení o uplatnění reklamacce s uvedením, kdy jsem právu uplatnil, co je obsahem reklamacce spolu s mým nárokem na opravu/výměnu, a následně

potvrzení data a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání (v případě, že se jedná o opravu, nikoliv výměnu).

1. Datum objednání:
2. Datum obdržení:
3. Číslo objednávky:
4. Číslo účtu (v případě peněžitě náhrady):
5. Jméno a příjmení spotřebitele:
6. Adresa spotřebitele:
7. Email:
8. Telefon:

V _____, Dne _____.

(podpis spotřebitele)

Seznam příloh:

- Faktura za objednané zboží

Obecná poučení k uplatnění reklamace

Zakoupení věci jste jakožto spotřebitel povinen prokázat předložením kupního dokladu, případně jiným, dostatečně věrohodným způsobem.

Jakožto spotřebitel nemůžete uplatnit práva z vad, které jste sám způsobil nebo o kterých jste při koupi věděl. Stejně tak i u vad, pro které jsme s Vámi, jakožto prodávající a spotřebitel, dohodli snížení ceny. Neodpovídáme ani za běžné opotřebení věci.

Reklamace musí být uplatněna nejpozději v 24měsíční lhůtě. Reklamaci je třeba uplatnit bezodkladně, aby nedošlo k rozšíření vady a v jejím důsledku k zamítnutí reklamace. Včasným oznámením vady poté, co se objeví, si můžete zajistit bezproblémové vyřízení reklamace.

Reklamace je vyřízena teprve tehdy, když Vás o tom vyrozumíme. Vyprší-li zákonná lhůta, považujte to za podstatné porušení smlouvy a můžete od kupní smlouvy odstoupit.