

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na zboží zakoupené v internetovém obchodu BoxforKing, www.boxforqueen.cz, provozovatele Tomáše Hrabce, s místem podnikání Potočná 92, 686 04, Kunovice, identifikační číslo: 04498062 (dále jen jako „prodávající“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamace“)
- 1.2. Kontaktní údaje prodávajícího pro účely reklamace: adresa pro doručování Potočná 92, 686 04 Kunovice, adresa elektronické pošty tomas.hrabec@boxforking.cz, telefonní číslo +420773628663.
- 1.3. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy občanského zákoníku a zákonem o ochraně spotřebitele

2. ODPOVĚDNOST PRODÁVJÍCÍHO

- 2.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:
 - a) má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné
 - b) se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - 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

3. PRÁVA Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY ZBOŽÍ

- 3.1. Kupující, je oprávněn uplatnit reklamaci ohledně vady zboží, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby. V takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží.
- 3.2. Reklamaci nelze uplatnit z důvodu nesouhlasu s výběrem obsahu boxu na daný měsíc ve smyslu ust. čl. 1.4 Všeobecných obchodních podmínek, avšak prodávající odpovídá za vady či jakost tohoto zboží ve smyslu dotčených ustanovení občanského zákoníku. Tímto není dotčeno právo kupujícího spotřebitele odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů bez udání důvodu.
- 3.3. Jakékoliv vady zboží je třeba ihned řešit s dopravcem při převzetí a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu. Kupující není povinen takovéto zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje prodávajícího. Kupující při převzetí řádně zkontroluje zboží.
- 3.4. 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.
- 3.5. Kupující je oprávněn uplatnit práva z odpovědnosti za vady rovněž pouze ohledně součástí zakoupené věci a požadovat její opravu či výměnu, pokud to její povaha umožňuje.
- 3.6. Vada, která se projeví do 6 měsíců od koupě, se považuje za vadu, která tam byla v okamžiku uzavření kupní smlouvy (pokud opak neprokáže prodejce nebo tak nevyplývá z charakteru vady) a v takovém případě má spotřebitel právo si vybrat, zda chce zboží opravit nebo vyměnit, pokud jeho požadavek není nepřiměřený. Prodejce je povinen mu vyhovět, pokud to nelze, má spotřebitel právo na slevu z kupní ceny nebo na odstoupení od smlouvy.
- 3.7. Kupující může využít k uplatnění reklamace reklamační protokol dostupný na webových stránkách prodejce a zaslaný prodejcem nejpozději následující den po uhrazení kupní ceny prodávajícímu. Kupující může uplatnit reklamaci:

- a) zasláním reklamačního protokolu na elektronickou adresu prodávajícího a zasláním reklamovaného zboží včetně jeho příslušenství a dokladu o jeho zakoupení na kontaktní adresu prodávajícího
- b) zasláním vyplněného, vytištěného a podepsaného reklamačního protokolu spolu s reklamovaným zbožím včetně jeho příslušenství a dokladu o zaplacení na kontaktní adresu prodávajícího

3.8. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží.

3.9. Reklamační protokol obsahuje zejména:

- a) kontaktní údaje kupujícího
- b) identifikace zboží (datum objednání, datum převzetí, číslo objednávky)
- c) popis vady zboží
- d) preferovaný způsob vyřízení reklamace

3.10. Kupující je povinen zaslat reklamované zboží včetně kompletního příslušenství, včetně dokladu o zakoupení vystaveným prodejcem a vyplněný a podepsaný reklamační protokol, případně údaje vyžadované reklamačním protokolem.

3.11. Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že zboží bylo zakoupeno u prodejce, především pomocí daňového dokladu vystaveného prodejcem.

3.12. Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:

- a) mechanickým poškozením zboží
- b) prokazatelně nesprávným užíváním,
- c) užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
- d) užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
- e) 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.

3.13. Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení 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 opotřebení, kterou mělo zboží při převzetí kupujícím.

4. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 4.1. Je-li kupující spotřebitelem, rozhodne prodávající o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou.
- 4.2. Proávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do 3 dnů, reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu v zákonem stanovené lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamace kupujícím - spotřebitelem. Tuto lhůtu lze po dohodě se spotřebitelem prodloužit na dobu nezbytně nutnou pro vyřízení reklamace v souladu se zákonem na ochranu spotřebitele.
- 4.3. Proávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Toto potvrzení může kupujícímu zaslat na jeho kontaktní adresu nebo prostřednictvím elektronické adresy uvedené kupujícím v reklamačním protokolu.
- 4.4. Reklamaci je nutné uplatnit vždy u prodávajícího. Jakýkoliv jiný postup je porušením záručních podmínek a může být důvodem k zamítnutí reklamace.
- 4.5. Po vyřízení reklamace kontaktuje prodejce kupujícího o jejím vyřízení prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v reklamačním protokolu. Reklamace se považuje za vyřízenou v okamžiku, kdy o tom prodejce prokazatelným způsobem spotřebitele informuje.
- 4.6. Kupující je povinen poskytovat prodávajícímu po vyřízení reklamace potřebou součinnost, zejména při vyzvednutí či převzetí reklamovaného zboží. Dodatečné náklady vzniklé prodávajícímu z důvodu nečinnosti kupujícího, zejména s dočasným uskladněním reklamovaného zboží, či jeho opětovným zasíláním, nese kupující.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto reklamačním řádem dotčena. Případnou neplatností nebo neúčinností některého ustanovení pro rozpor se zákonem není dotčena platnost ostatních ustanovení.
- 5.2. Reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek a kupní smlouvy. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s všeobecnými obchodními podmínkami a s tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
- 5.3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 00020869, www.coi.cz.

Tento reklamační řád je účinný od 1. listopadu 2017.