

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek internetového obchodu www.allforrelaxx.cz, David Kout se sídlem Dolní Kamenice 26, 273 24 Chržín, IČ: 76650081, DIČ: CZ8010032767. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s obchodními podmínkami a tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

Zákazníkem internetového obchodu ALL FOR RELAXX je **a) kupující, který je spotřebitelem** ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele nebo **b) kupující, který je podnikatelem** a který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Oba jsou dále označováni jako „**kupující**“.

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady.

Dále, že zboží:

- má vlastnosti, které si strany ujednaly, resp. které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží;
- se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.

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.

V případě, že kupující objeví na zakoupeném zboží v průběhu záruční doby vadu, která nebyla způsobena jeho nevhodným používáním, ale vadou samotného výrobku nebo pokud zboží neodpovídá deklarovaným parametrům má v záruční době právo na bezplatnou reklamaci zboží.

Postup reklamace:

1) informujte nás o reklamaci e-mailem na emailovou adresu info@allforrelaxx.cz;

2) zboží s příslušenstvím nutným pro posouzení reklamace zašlete jako obyčejný balík (nikoli na dobírku!) na adresu skladu internetového obchodu David Kout (ALL FOR RELAXX), v obalu, který brání poškození výrobku při přepravě zpět;

adresa skladu:

**David Kout
Dolní Kamenice 26
273 24 Chržín;**

3) do zásilky uveďte důvod reklamace (podrobný popis závady), Vaši adresu, kontakt (email nebo telefon) a požadovaný způsob vyřízení reklamace;

4) přiložte kopii dokladu o nabytí reklamovaného zboží v našem obchodě nebo tuto skutečnost jinak hodnověrně doložte.

Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace (dodání reklamovaného zboží do skladu) v souladu s ust. § 605 NOZ. Pokud kupující nedodá zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.

Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí zboží do reklamace, pokud je zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.

Prodejce nebo dodavatel, či pověřený pracovník, posoudí oprávněnost reklamace vady na zboží ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní ode dne uplatnění reklamace. O vyřízení reklamace bude prodávající informovat kupujícího emailem (na email uvedený při objednávce zboží nebo na uvedený email při reklamaci).

Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. O vyřízení reklamace musí prodávající kupujícího informovat - do té doby se má za to, že reklamace vyřízena nebyla. Po uplynutí 30 denní lhůty pro vyřízení reklamace v případě, že reklamace vyřízena nebyla, se má za to, že vada na věci skutečně existovala a kupujícímu se přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou.

Reklamační protokol (potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje) je zaslán zákazníkovi emailem bezprostředně po přijetí reklamace. V případě osobního uplatnění je předán ihned. Dále prodávající vydá bezodkladně po vyřízení reklamace spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady (doporučujeme požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena). V případě zjevně neoprávněné reklamace (pokud se jedná o zjevně šikanózní postup spotřebitele) nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s uplatněním práv z odpovědnosti za vady. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu výrobků, funkčních vlastností a škod z neodborného používání výrobků, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Zboží je vhodné zasílat v originálním obalu nebo jiném vyhovujícím přepravním obalu, protože dodavatel neručí za případné mechanické poškození před přijetím zboží. Prodejce nezajišťuje pozáruční servis ani neprodává všechny náhradní díly na nabízený sortiment produktů.

Reklamace nejsou v žádném případě zpoplatněny.

Spotřebitel při uplatnění záruky má:

- jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy;
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy;
- jde-li o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje zejména, jestliže stejná vada bránící řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, se vyskytne znovu. Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň tři vady bránící jejímu řádnému užití;

- jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy.

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Kupující, který je spotřebitelem, je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době **24 měsíců od převzetí zboží**. Projeví-li se vada zboží v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží kupujícím, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud není prokázán opak. **Pro kupujícího, který je podnikatelem činí záruční doba 12 měsíců. Záruční doba začíná běžet převzetím zboží kupujícím.** V případě výměny zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.

Záruční doba je uvedena u každého zboží v jeho popisu. Prodlužuje se o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Na veškeré konstrukce pártý stanů, outdoorových stanů a skladovacích hal se vztahuje záruční doba 24 měsíců, na opláštění veškerých pártý stanů, outdoorových stanů a skladovacích hal je záruka stanovena 12 měsíci.

Jako záruční list obecně slouží daňový doklad. Na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží. Nesplněním povinností týkajících se vydání záručního listu není platnost záruky dotčena. Prodloužená záruka – tato záruka musí být vždy v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem a s jakoukoli související reklamou. V takovém případě musí záruční list vždy obsahovat náležitosti a být vydán v souladu s výše uvedenými podmínkami.

Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě. Má-li koupenou věc uvést do provozu jiný podnikatel než prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení věci 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.

Záruka se nevztahuje na:

- neodbornou instalaci, neodborné zacházení, obsluhu či používání, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou;
- používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci;
- pokud bylo zboží poškozeno živly;
- pokud bylo zboží poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci;
- pokud bylo zboží poškozeno zapojením do sítě neodpovídající příslušné ČSN, nebo poškozeno účinky přepětí v rozvodné síti (mimo obvyklé výchyly);
- opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.

Zákazníkům, kteří zboží používají pro účely podnikání nebo obchodu s daným výrobkem, není záruční doba stanovena občanským zákoníkem, ale na základě obchodního zákoníku.

ROZPOR S KUPNÍ SMLOUVOU

Ve smyslu příslušných ustanovení Občanského zákoníku a Zákona na ochranu spotřebitele v případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Rozporem s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc nemá jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že neodpovídá požadavkům právních předpisů, není v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a neodpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

Reklamační řád je platný od 1. 4. 2017