

Reklamační řád

Reklamační řád

Internetový obchod: www.mybestie.cz

Firma: **Hana Bílá**

Se sídlem: **Dušnická 377, Obříství 277 42**

IČ : **17910021**

E-mailová adresa: mybestiecz@gmail.com

Telefonní číslo: **+420 723 499 804**

Úvodní ustanovení

1.1. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího, Hana Bílá.

1.2. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.

2. Záruka za jakost

2.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Prodávající odpovídá kupujícímu, že v době kdy zboží převzal, nebo mu byla odeslána přepravcem:

2.1.1. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, pak takové, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prodávajícího a/nebo výrobce;

2.1.2. zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;

2.1.3. zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;

2.1.4. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2.2. Kupující je povinen při osobním převzetí od prodávajícího zkontrolovat přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

2.3. Kupující je povinen při převzetí od přepravce řádně zkontrolovat stav přebíraného zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů podle přepravního listu.

3. Způsob uplatnění reklamace

3.1. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jako „reklamace“) musí být uplatněna v

souladu s tímto reklamačním řádem.

3.2. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v jeho provozovně, nebo na adrese elektronické pošty: mybestiecz@gmail.com nebo prostřednictvím Reklamačního protokolu, který je umístěn na webové adrese prodávajícího www.mybestie.cz.

3.3. Kupující je povinen při reklamaci přiložit řádně a kompletně vyplněný Reklamační protokol, který dokládá datum zakoupení daného zboží, a to zejména doložením příslušného daňového dokladu, popř. jiným věrohodným způsobem. Specifikuje zboží, na které uplatňuje závadu, a závadu přesně popíše. V ideálním případě doloží vady zboží na fotografii zaslané na elektronickou adresu prodávajícího.

3.4. Kupující nemá právo uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny daného zboží.

4. Lhůty pro uplatnění a vyřízení reklamace

4.1. Poskytl-li prodávající nad rámec zákonných povinností (zejména zákonné lhůty) záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud záruční list nebo smlouva nestanoví jinak.

4.2. Lhůta pro uplatnění reklamace začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, který je uveden v daňovém dokladu nebo záručním listě či jiném takovém dokumentu.

4.3. Záruční lhůta pro běžné spotřebitele činí pro nové zboží dvacet čtyři měsíců.

4.4. Záruční lhůta pro kupujícího, který není spotřebitelem - tj. pro podnikatele, v případě, že je to u daného zboží výslovně uvedeno v daňovém dokladu, činí dvanáct měsíců.

4.5. Kupující je povinen reklamovat zboží bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že je na zboží vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.

4.6. Za termín zahájení reklamace se považuje datum předání reklamovaného zboží prodávajícímu, nebo termín v němž kupující prokáže, že provedl kroky podle Reklamačního řízení a prodávajícímu zašle na adresu elektronické pošty mybestiecz@gmail.com vyplněný Reklamační formulář, nebo oznámení splňující požadavky Reklamačního formuláře.

4.7. Reklamuje-li kupující zboží oprávněně, neběží lhůta pro reklamaci po dobu, po kterou je zboží v opravě, a kupující jej nemůže užívat.

4.8. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do pěti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

4.9. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno datum a místo uplatnění reklamace, charakteristika vytýkané vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.

4.9.1. Písemné potvrzení vydá prodávající kupujícímu ihned při osobním převzetí reklamace. V případě zaslání reklamovaného zboží přepravní službou, odešle prodávající kupujícímu potvrzení v elektronické podobě na emailovou adresu elektronické pošty uvedenou v jeho uživatelském účtu.

4.10. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízená bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možné vůbec nebo včas uskutečnit.

4.11. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má Kupující-spotřebitel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnižší možné.

4.12. V případě vyřešení reklamace výměnou zboží neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, ale pokračuje běh lhůty reklamovaného zboží.

5. Výjimky z odpovědnosti za vady

5.1. Prodávající neodpovídá za vady zboží v následujících případech:

5.1.1. Je-li vada způsobena přepravcem

5.1.2. je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;

5.1.3. je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením zboží;

5.1.4. vada na zboží vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci;

5.1.5. pokud je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti;

5.1.6. jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží v době převzetí zboží kupujícím;

5.1.7. vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží;

5.1.8. poškození v důsledku vyšší moci.

6. Mimosoudní vyřizování stížností kupujících

V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Se sídlem: Štěpánská 15
120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: www.adr.coi.cz

6.1. Kupující může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

7. Adresa pro uplatnění reklamace:

Kontaktní údaje prodávajícího a adresa pro doručování:

Hana Bílá

Dušnická 377

277 42 Obříství

Česká republika

E-mail: mybestiecz@gmail.com

Telefon: +420 723 499 804

V Praze, dne 16. srpna 2024

Hana Bílá