

Reklamační řád

obchodní společnosti:

Dům a zahrada Ježek s.r.o.

se sídlem: Ledce 99, Ledce u Plzně 330 14, Česká republika

identifikační číslo: 02906007

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C,

vložka 29680

pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese

www.arken.cz

(dále jen „**prodávající**“)

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 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**“).
- 1.2 Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s Obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
- 1.3 Zákazníkem internetového obchodu prodávajícího 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**“.
- 1.4 Proávající při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Proávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo služby.

2 ZÁRUKA ZA JAKOST

- 2.1 Proávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:
 - a) 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;
 - b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
 - c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
 - d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.2 Ke zboží je přikládán daňový doklad a k některým výrobkům záruční list. Není-li ke zboží přiložen záruční list, slouží k uplatnění reklamace daňový doklad.
- 2.3 Kupující je povinen při osobním převzetí od prodávajícího (přepravce) řádně zkontrolovat stav přebíraného zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů (dle přepravního listu).

3 PRÁVA Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY ZBOŽÍ

- 3.1 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 takového 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.
- 3.2 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.
- 3.3 Reklamací zboží může kupující uplatnit osobně na adrese: *Ledce 99, 330 14 Ledce u Plzně (Prodejna společnosti Pletiva Dobrý a Urbánek s.r.o.)* nebo reklamované zboží zaslat přepravní službou na téže adresu.
- 3.4 V případě, že kupující–spotřebitel využije svého práva vyžadovat odstranění vad opravou a v záručním listu je pro účely záručních oprav zboží určený podnikatel odlišný od prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, může kupující uplatnit právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu a urychlit tak vyřízení své reklamace.
- 3.5 V případě, že kupující bude zasílat zboží prodávajícímu nebo servisnímu středisku 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, detailní popis reklamované závady a správné kontaktní údaje kupujícího. V případě, že se jedná o zboží větších rozměrů, je pohodlnější domluvit s prodávajícím individuální postup (návštěva technika u kupujícího aj.)
- 3.6 Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že zboží bylo zakoupeno v internetovém obchodě. Optimální je originál dokladu o zakoupení zboží nebo řádně vyplněný záruční list, popř. jiný vhodný způsob.
- 3.7 Na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout kupujícímu písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Záruční list musí obsahovat název nebo obchodní firmu, IČO a sídlo prodávajícího. 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.

4 VÝJIMKY Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

- 4.1 Prodávající neodpovídá za vady zboží v následujících případech: mechanické poškození zboží;
 - a) je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením zboží
 - b) je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
 - c) vada na zboží vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci;
 - d) jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží v době převzetí zboží kupujícím;
 - e) vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží;
 - f) provedením nekvalifikovaného zásahu či změně parametrů;

- g) používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je prodejcem nebo výrobcem určeno;
 - h) poškození v důsledku vyšší moci;
 - i) užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu;
 - j) užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání;
 - k) pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu.
- 4.2 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 poskytnuté jako dárek vrátit v původním stavu prodávajícímu.

5 ZÁRUČNÍ DOBA

- 5.1 Kupující-spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží, jehož den je uveden v daňovém dokladu nebo na záručním listě či jiném takovém dokumentu. 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.
- 5.2 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.
- 5.3 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.

6 ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 6.1 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.
- 6.2 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 zjednání nápravy působilo značné obtíže kupujícímu–spotřebiteli.
- 6.3 Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud prodávající kupujícího před převzetím zboží upozornil, že zboží má vadu, nebo pokud kupující vadu sám způsobil.

- 6.4 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.
- 6.5 V případě odstoupení od smlouvy je kupující povinen vrátit prodávajícímu kompletní zboží včetně veškerého příslušenství.
- 6.6 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.

7 VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 7.1 Kupujícímu-spotřebiteli musí být reklamační vada vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající a kupující-spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamační začíná běžet následující den po uplatnění reklamační 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.
- 7.2 Kupující-spotřebitel se může o výsledek reklamační sám zajímat na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil, nebo na její telefonní lince.
- 7.3 Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu, případně autorizovanému servisu, veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Kupující při uplatnění reklamační je povinen předat zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
- 7.4 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 reklamační začíná až dodáním chybějících částí.
- 7.5 Při uplatnění reklamační obdrží kupující písemné potvrzení - reklamační protokol, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamační. Kupující je povinen při sepsání reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního protokolu. V reklamačním protokolu jsou informace, kdy byla reklamační uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamační je kupujícím-spotřebitelem požadován. Pokud kupující-spotřebitel výrobek do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem.
- 7.6 Kupující-spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamační, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnížší 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.

8 ODMÍTNUTÍ PŘIJETÍ DO REKLAMACE

- 8.1 Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí zboží do reklamační, pokud je zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.
- 8.2 Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci zboží také v případě, že zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

9 VYZVEDNUTÍ ZBOŽÍ ZE ZÁRUČNÍ OPRAVY

- 9.1 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.
- 9.2 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.
- 9.3 Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí o zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a **účinnosti dne 8. srpna 2022**. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

V Plzni dne 08. 08. 2022

Jan Ježek, ředitel společnosti