

Obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Futuron Forge s.r.o. platné od 1. 1. 2020

I. Základní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují vztahy mezi kupujícím a prodávajícím Futuron Forge s.r.o. (dále jen "prodávající") v oblasti prodeje materiálů na výrobu nožů, šperků a ostatního zboží z nabídky prodávajícího.

Kupující vytvořením objednávky potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, jejichž nedílnou součástí tvoří Reklamační řád, a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.

Prodávající

Futuron Forge s.r.o. se sídlem Krymská 517/50, Liberec VI-Rochlice, 460 06 Liberec, IČ: 08244189 je společností zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem v oddíle C, vložka 43763, zabývající se výrobou a prodejem nožářského zboží, polotovary nožářského zboží a šperků.

Kupující

Kupujícím se rozumí:

- a) spotřebitel - osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická či právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.
- b) podnikatel - osoba zapsaná v obchodním rejstříku, která podniká na základě platného právního řádu v ČR

Spotřebitel při zahájení obchodních vztahů předává prodávajícímu pouze své kontaktní údaje, nutné pro bezproblémové vyřízení objednávky, popřípadě údaje, které chce mít uvedeny na nákupních dokladech.

Právní vztahy prodávajícího s kupujícím, který je spotřebitel, výslovně neupravené těmito VOP se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jakož i předpisy souvisejícími, vše ve znění novel.

Pokud je uzavřena individuální smlouva s kupujícím, je nadřazena těmito obchodními podmínkám, resp., pokud je ujednání v individuální smlouvě odchylné od podmínek stanovených těmito VOP, použije se ujednání z individuální smlouvy.

Kupující si je vědom, že mu koupí produktů, jež jsou v obchodní nabídce prodávajícího, nevznikají žádná práva na používání registrovaných značek, obchodních názvů, firemních log či patentů prodávajícího, není-li v konkrétním případě zvláštní smlouvou sjednáno jinak.

Kupní smlouva - objednávka kupujícího je návrhem kupní smlouvy a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu s tímto návrhem (závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího - odesláním potvrzení objednávky). Od tohoto momentu vznikají mezi kupujícím a prodávajícím vzájemná práva a povinnosti, jež jsou vymezeny kupní smlouvou a těmito obchodními podmínkami. Prodávající je povinen přijetí kupní smlouvy (objednávky) potvrdit, nejčastěji odesláním potvrzení elektronickou poštou bezprostředně po přijetí objednávky do systému prodávajícího.

Uzavřená smlouva je prodávajícím archivována za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z těchto obchodních podmínek, kde je tento

proces srozumitelně popsán. Kupující má možnost před vlastním odesláním objednávky ji zkontrolovat a případně opravit. Tyto obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách internetového obchodu www.futuronforge.com a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce kupujícím.

Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (telefon, internet atd.) pro uskutečnění objednávky jsou v běžné výši, závislé na tarifu telekomunikačních služeb, které kupující používá.

Kupující je povinen zaplatit kupní cenu před převzetím plnění z kupní smlouvy. Prodávající požaduje zaplacení zálohy nebo obdobné platby pouze v případě specifických požadavků zákazníka a o této skutečnosti bude zákazník vždy dopředu upozorněn.

Kupující má vždy možnost obrátit se telefonicky, písemně či jinak na prodávajícího se svou stížností, a pokud nebude stížnost kupujícího vyřízena kladně, má právo obrátit se se stížností na příslušný státní orgán dohledu či státního dozoru.

II. Ochrana osobních údajů

Prodávající prohlašuje, že veškeré osobní údaje kupujícího, které prodávající zpracovává, zpracovává v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů („GDPR“), zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů.

Podrobnější informace týkající se ochrany osobních údajů jsou k dispozici v Prohlášení o ochraně osobních údajů.

III. Ceny

Informace o zboží a ceně uváděné prodávajícím jsou závazné s výjimkou zjevné chyby. Ceny jsou prezentovány včetně všech daní (např. DPH) a poplatků, kromě nákladů na doručení.

IV. Objednávání

Kupující dostane zboží za cenu platnou v době objednání. Kupující spotřebitel má možnost se před provedením objednávky seznámit s celkovou cenou včetně DPH a všemi dalšími poplatky. Tato cena bude uvedena v objednávce a ve zprávě potvrzující přijetí objednávky zboží. V případě, že se jedná o speciální zboží na objednávku, nebo zboží, které není na skladě, má prodávající právo kupujícímu předem potvrdit telefonicky / e-mailem cenu a termín dodání. Tuto cenu je prodávající oprávněn měnit vzhledem k aktuální situaci na trhu a v závislosti na vývoji kurzu Kč vůči zahraničním měnám. Pokud kupující s takovou změnou nesouhlasí, objednávku nepotvrdí a tato není realizována.

Objednávat je možno následujícími způsoby:

- prostřednictvím elektronického obchodu na www.futuronforge.com (dále jen „e-shop“)
- elektronickou poštou na adrese shop@futuronforge.com

Prodávající doporučuje kupujícímu provádět objednávky přes elektronický obchod nebo písemnou formou (e-mail) a uvést následující údaje:

jméno, příjmení a bydliště nebo obchodní jméno a sídlo kupujícího

IČO, je-li nákup realizován na podnikatele/obchodní společnost; DIČ, je-li registrován jako plátce DPH; telefonický kontakt sloužící zejména pro případný kontakt přepravních společností za účelem doručení zboží kupujícímu; kód a název zboží dle ceníku; jednotkovou cenu; způsob platby a dopravy; dodací adresu, liší-li se od fakturační adresy kupujícího; všechny další údaje, které kupující považuje za důležité Při realizaci nákupu přes internetové stránky je kupující nabádán k vyplnění všech potřebných údajů.

V. Odstoupení od smlouvy

Kupující, spotřebitel, má právo v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy do 14 dní ode dne převzetí zboží. V případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od kupní smlouvy před uplynutím příslušné lhůty, jak je uvedena výše.

V případě, že spotřebitel chce uplatnit právo na odstoupení od kupní smlouvy tak, jak je uvedeno v předchozím odstavci, tedy ve lhůtě 14 dnů, musí o svém odstoupení informovat prodávajícího formou jednostranného právního jednání. V případě, že spotřebitel dle předchozích odstavců odstoupí od kupní smlouvy, vrátí prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy bylo podnikateli doručeno oznámení spotřebitele o odstoupení od kupní smlouvy, cenu za dodané zboží. Prodávající však není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá, nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od podnikatele obdržel.

Spotřebitel ponese náklady spojené s vrácením zboží, a to v závislosti na způsobu, jakým se spotřebitel rozhodne zboží vrátit.

V případě odstoupení od kupní smlouvy je spotřebitel povinen vrátit prodávajícímu zboží ve stavu, v jakém jej převzal, tedy pokud je to možné, v původním obalu, dále nepoužité a nepoškozené společně se všemi součástmi, příslušenstvím a dokumentací a s případnými dárky, které spotřebitel obdržel spolu se zbožím. Vrácení zboží zajišťuje spotřebitel jeho odesláním na kontaktní adresu prodávajícího nebo jeho předáním v provozovně prodávajícího.

Bude-li umožněno Kupujícímu odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů, pak Kupující bere na vědomí, že vrácená kupní cena může být ponížena o to, oč se snížila hodnota zboží.

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy:

- poskytování služeb, které prodávající splnil s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy;
- dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výkyvech finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy;
- dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu;
- opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost;

VI. Platební podmínky

a) platba předem bankovním převodem

b) platba přes internetové rozhraní

c) platba kartou MasterCard nebo Visa prostřednictvím internetového platebního portálu

e) v hotovosti při osobním odběru pouze při telefonické domluvě

Zboží zůstává do úplného zaplacení majetkem prodávajícího.

VII. Dodací podmínky

Zasílání přepravní službou v rámci ČR: Zboží je kupujícímu zasláno prostřednictvím České pošty s. p., případně jinou přepravní službou. Přepravce běžně dodává zásilky kamkoliv do ČR – obvykle do 24 hodin. Cena přepravy se řídí dle ceníku aktuálního v den objednávky.

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno sepsat s dopravcem - škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace

neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje spotřebitele práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou. Osobní odběr – v sídle firmy prodávajícího po telefonické domluvě.

VIII. Odpovědnost z vadného plnění a záruka za jakost

Odpovědnost z vadného plnění prodávajícího a záruční podmínky na zboží se řídí Reklamačním řádem prodávajícího (viz níže) a platnými právními předpisy ČR. Jako záruční list slouží nákupní doklad.

IX. Závěrečná ustanovení

Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

Je-li některé ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení.

Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 1. 1. 2020 a ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti. Prodávající si vyhrazuje právo změnit tyto Všeobecné obchodní podmínky bez předchozího upozornění.

Vypracováno v souladu s občanským zák. č. 89/2012 Sb. a zák. č. 634/1992, oba ve znění novel.

Reklamační řád

Reklamační řád společnosti Futuron Forge s.r.o. platný od 1. 1. 2020

Tento reklamační řád je **platný od 1. 1. 2020** a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento reklamační řád je k dispozici jako dokument na www.futuronforge.com a je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti Futuron Forge s.r.o.

I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád popisuje běžnou obchodní spolupráci mezi kupujícím, který je spotřebitelem a prodávajícím, kterým je Futuron Forge s.r.o. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s níže uvedeným reklamačním řádem. Převzetím zboží se rozumí okamžik převzetí zboží od dopravce nebo převzetí zboží od prodávajícího v sídle společnosti Futuron Forge s.r.o.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (název zboží, délka záruky, cena, množství ...)

II. Práva a povinnosti z vadného plnění

Jakost při převzetí - Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží nemá při převzetí vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li takové ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se zboží hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
- zboží odpovídá jakosti nebo provedení smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

Práva z vadného plnění - Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí.

Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému k zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost.

Výše uvedené oprávnění kupujícího se nepoužije:

- u zboží prodáváného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
- na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo zboží při převzetí spotřebitelem; nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

Má-li zboží vadu a je-li tato vada odstranitelná, může se kupující domáhat buď opravy, nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z kupní ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li zboží z důvodu této vady řádně užívat, může kupující buď od kupní smlouvy odstoupit, nebo se domáhat přiměřené slevy z kupní ceny.

Zboží je vadné, není-li prodávajícím odevzdáno kupujícímu v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný z kupní smlouvy.

Nemá-li zboží vlastnosti, jak je uvedeno výše (zejména zboží nemá vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li takové ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné; zboží se nehodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá; zboží neodpovídá jakosti nebo provedení smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy, zboží není v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a zboží nevyhovuje požadavkům právních předpisů) může spotřebitel požádat i o dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, pokud se vada týká pouze součástí zboží, může spotřebitel požadovat jen výměnu součástí; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze věci neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující 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 právo spotřebitel od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit její součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil. Má-li zboží vadu, z níž je prodávající zavázán a jedná-li se o zboží prodávané za nižší cenu nebo o zboží použité, má kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.

Podstatné porušení smlouvy - Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má spotřebitel právo:

- na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo chybějícího zboží,
- na odstranění vady opravou zboží,
- na přiměřenou slevu z kupní ceny zboží,
- odstoupit od smlouvy.

Nepodstatné porušení smlouvy - Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud kupující neuplatní právo v případě nepodstatného porušení smlouvy na slevu z kupní ceny nebo od kupní smlouvy neodstoupí, může prodávající dodat, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou zboží, nebo dodáním nového zboží; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

Neodstraní-li prodávající vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího. Při dodání nového zboží prodávajícím kupujícímu, vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady zboží původně dodané.

Záruka za jakost - Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti zboží na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivé součásti zboží.

V případě, že prodávající poskytuje na zboží záruku za jakost, je délka záruční doby vyznačena u předmětného produktu na internetových stránkách www.futuronforge.com.

Záruční doba běží od odevzdání zboží spotřebiteli; bylo-li zboží podle smlouvy odesláno, běží od dojití zboží do místa určení.

Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na zboží na spotřebitele vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.

III. Podmínky pro uplatnění práv z vadného plnění a práv ze záruky za jakost (společně jako „reklamace“)

I. Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně při dodání zásilky překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, poškození krabice) podle příloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

II. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: obchod@kulina.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje spotřebitele práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

III. Místem pro uplatnění reklamace je sídlo společnosti Futuron Forge s.r.o. Doporučujeme kupujícímu vadné zboží na reklamaci vždy zaslat přepravní službou na adresu prodávajícího nebo jej osobně doručit. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné

kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel.číslo.). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

IV. Kupující doloží své nároky z titulu odpovědnosti za vady či nároky z titulu záruky za jakost předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má).

V. Odpovědnost za vady a záruka za jakost se nevztahují na vady vzniklé nesprávným použitím, nesprávných nástrojů, užitím nesprávných pracovních postupů apod. Prodávající neručí za případné škody v důsledku toho vzniklé. Dále se odpovědnost za vady a záruka za jakost nevztahují na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením a použitím.

Dále se odpovědnost za vady a záruka za jakost nevztahují na poškození vzniklá (společně s omezením uvedeným v článku II Reklamačního řádu):

- a) mechanickým poškozením zboží,
- b) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- c) neodborným zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- d) zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- e) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- f) zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání, broušení atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy

VI. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

IV. Způsob vyřízení reklamace

V případě, že podstatného či nepodstatného porušení smlouvy ze strany prodávajícího, může kupující u prodávajícího uplatnit svá práva z titulu odpovědnosti za vady či z titulu poskytnuté záruky za jakost, a to v souladu s ustanovením článku II Reklamačního řádu.

O reklamaci prodávající rozhodne 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. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná ke kupujícímu, který při nákupu uplatňoval IČ a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.

Prodávající vydá kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu nákladů spojených s reklamací (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží). V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

I. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží. Doba trvání

reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

II. Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

III. V případě nevyzvednutí/nepřevzetí od dopravce reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být úprava provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je prodávající oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.

Vypracováno v souladu s občanským zák. č. 89/2012 Sb. a zák. č. 634/1992, oba ve znění novel.