

REKLAMAČNÍ ŘÁD

internetového obchodu skatestyle.cz

Článek I.

Provozovatel

1. Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti mezi provozovatelem internetového obchodu skatestyle.cz, kterým je pan Jiří Toman, fyzická osoba podnikající pod IČ: 741 13 241, místem podnikání: Karlovo náměstí 41/30, Třebíč, PSČ: 674 01, DIČ: CZ8604125002, dále jen „dodavatel“ nebo „prodávající“ na straně jedné a kupujícími na straně druhé (kupující a dodavatel společně též jako „smluvní strany“).

Článek II.

Závazkové právní vztahy a právní režim smluv

1. Úprava obsažená v tomto reklamačním řádu se dotýká a upravuje proces reklamace, odpovědnosti za vady a dalších související závazkových smluvních vztahů mezi smluvními stranami. Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek prodávajícího, zveřejněných na jeho internetových stránkách. Tyto obchodní podmínky prodávajícího obsahují veškerou terminologii použitou v tomto reklamačním řádu a vymezují obecně závazkové smluvní vztahy vzniklé mezi smluvními stranami.

2. Tento reklamační řád upravuje rozdílně práva a povinnosti pro kupující, kteří vystupují ve vztazích s prodávajícím jako spotřebitelé, kdy kupující spotřebitel je vymezen § 52 odst.3 zákona č. 40/1964 Sb. občanského zákoníku (dále jen: „občanský zákoník“) a rozdílně pro kupující podnikatele, kteří ve vztazích s prodávajícím jednájí v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti, kdy rozdílná práva a povinnosti obou kupujících jsou upravena a odlišena níže jako práva a povinnosti spotřebitele a práva a povinnosti kupujícího podnikatele.

3. Pokud tyto podmínky reklamačního řádu upravují některá práva společně a shodně pro kupujícího spotřebitele i kupujícího podnikatele jsou kupující podnikatel i kupující spotřebitel shodně označováni jako „kupující“.

4. Odlišnost úpravy reklamačního řádu ohledně některých povinností a práv kupujících podnikatelů od spotřebitelů je z důvodu toho, že kupující podnikatelé mají právní vztahy s prodávajícím založené obchodními podmínkami řízené podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku (dále jen: „obchodní zákoník“) a souvisejících právních předpisů a prodávající a spotřebitelé mají právní vztahy založené s prodávajícím obchodním zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen: „zákon o ochranně spotřebitele“) a souvisejícími právními předpisy, s čímž souvisí rozdílná práva a povinnosti i v rámci reklamačního řádu, neboť nároky z reklamace se řídí hlavním závazkem a jeho právní úpravou.

5. Záruka se vztahuje na zboží, jež bylo zakoupeno u prodávajícího a jehož reklamace byla uplatněna v záruční době. Ke každému zboží zakoupenému u prodávajícího je přiložen záruční list a dodací list, se sériovými čísly výrobku nebo faktura, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list. Při reklamaci vady výrobku spotřebitelem je pro urychlení a zjednodušení reklamačního řízení nutno předložit řádně vyplněný záruční a dodací list nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list. Pokud výrobce přikládá k prodanému zboží svůj záruční list, je nutno pro řádný průběh reklamace současně předložit originál záručního listu výrobce. Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje kupující svým převzetím zboží od dopravce, a to podpisem příslušných dokumentů, prokazujících převzetí zboží.

Článek III.

Rozpor s kupní smlouvou a dodání poškozeného zboží

A. Úprava spotřebitele:

1. Pokud spotřebitel zjistí poškození dodaného zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem nebo fakturou, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list se sériovými čísly výrobků nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list, je vhodné, aby neprodleně (nejlépe do 24 hodin) prokazatelným způsobem kontaktoval prodávajícího s požadavkem o odstranění těchto vad. Nároky spotřebitele jsou řešeny § 616 občanského zákoníku.

2. V případě spotřebitele se rozpor s kupní smlouvou, který se objevil do 6 měsíců ode dne převzetí zboží, považuje za rozpor existující již při jejím přijetí, ledaže spotřebitel o rozporu prokazatelně věděl v okamžiku

přijetí zboží a toto zboží i přes toto přijal bez výhrad. V takovém případě má spotřebitel právo volby řešit odstranitelnou vadu záruční opravou či výměnou věci za bezvadnou. Není-li takový postup možný, má kupující spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit.

B. Úprava kupujícího podnikatele

1. Kupující podnikatel je povinen prohlédnout zboží co nejdříve po převzetí zboží, nejpozději však do 24 hodin od převzetí. Pokud kupující podnikatel zjistí poškození zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem nebo fakturou, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list se sériovými čísly výrobků, je povinen ihned (nejpozději do 24 hodin) prokazatelným způsobem tuto skutečnost oznámit prodávajícího. Pokud tak neučiní, nebude na jeho pozdější reklamaci brán zřetel.

Článek III.

Podmínky záruky

A. Úprava spotřebitele:

1. Délka záruky v měsících je uvedena na záručním a dodacím listu nebo na faktuře, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list. Není-li na faktuře, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list nebo na dodacím listu v souladu se zákonem vyznačena u položky zboží záruční doba v jiné délce, poskytuje prodávající na zboží záruku 24 měsíců. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží. Záruční doba se ve smyslu § 19 zákona na ochranu spotřebitele prodlužuje pouze o dobu, od převzetí zboží do záruční opravy až do doby, kdy byl spotřebitel povinen si zboží převzít. Tedy ne do chvíle, než si spotřebitel vyzvedne věc, ale to chvíle, kdy byla věc opravena a spotřebitel si ji mohl vyzvednout.

2. V případě výměny zboží počíná běžet nová záruční doba okamžikem převzetí nového zboží.

B. Úprava kupujícího podnikatele:

1. V případě, že dodavatel prodávajícího respektive výrobce zboží poskytuje na některé z nabízeného zboží záruku kratší než 24 měsíců, poskytuje prodávající kupujícímu podnikateli pouze záruku v tomto rozsahu, kdy konkrétní délka záruky je vždy uvedena u nabízeného zboží a je uvedena taktéž i v záručním listu, který je dodáván s tímto zbožím. V případě, že není dodavatelem nebo výrobcem zboží záruka poskytována, neposkytuje prodávající kupujícímu podnikateli také záruku, pokud není dohodnuto jinak a pokud je záruka ze strany dodavatele příp. výrobce zboží poskytována pouze v omezeném rozsahu, poskytuje prodávající záruku kupujícímu podnikateli záruku jen v rozsahu, v jakém jemu byla poskytnuta dodavatelem či výrobcem zboží.

Článek IV.

Neuplatnitelnost záruky

1. Záruku nelze uplatnit zcela nebo zčásti v následujících případech:

- a. při vypršení záruční lhůty;
- b. v případě poškození, neodborného zacházení či obsluhy, zanedbání běžné péče kupujícím;
- c. používání zboží v rozporu s podmínkami jejich užívání;
- d. v případě neodborného čištění, praní, žehlení a dalších činností, které jsou v rozporu s pokyny uvedenými u zboží,
- e. zboží bylo poškozeno při vzniku okolností na vůli nezávislých.

Článek V.

Zboží se životností kratší než 24 měsíců

1. Na veškeré spotřební zboží poskytujeme záruku 24 měsíců. Na vady zboží vzniklé v důsledku opotřebení se nevztahuje záruka. Zboží se životností kratší než 24 měsíců je označeno vždy v nabídce prodávajícího a písemně uvedeno na dodacím a záručním listě nebo na faktuře, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list při převzetí zboží kupujícím. Životnost výrobku vymezuje dobu, po kterou je garantována bezchybnost výrobku a jeho funkčnost. Po uvedené době životnosti může dojít k takovému opotřebení výrobku, které znemožní jeho další používání. Není to ale důvod k reklamaci zboží. Z občanského zákoníku tedy vyplývá, že záruka se vztahuje pouze na výrobní vady, nebo na vadu, která prokazatelně vznikne před ukončením obvyklé životnosti výrobku, která je při běžném užívání zaručena.

Článek VI.

Postup při uplatnění a vyřizování reklamace u spotřebitele

1. Spotřebitel má právo ve smyslu § 625 občanského zákoníku uplatnit reklamaci zakoupeného zboží přímo u prodávajícího, jak je popsáno v následujících odstavcích.
2. Spotřebitel zašle na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu prodávajícího. Prodávající doporučuje zboží k reklamaci dodat včetně příruček, dokladů a ostatního příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se zbožím doporučuje prodávající předložit záruční list a dodací list nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list, případně také originální záruční list výrobce k urychlení reklamačního řízení.
3. Prodávající posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamace co nejdříve. O uplatnění reklamace sepiše pracovník reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (zamítnutá reklamace).
4. V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí prodávající, že reklamace není důvodná, sdělí tuto skutečnost spotřebiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uplatnění reklamace. V případě oprávněné reklamace má spotřebitel nárok dle § 598 občanského zákoníku.
5. Třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamace spotřebitelem. Lhůta určená podle dní počíná dnem, který následuje po události, jež je rozhodující pro její počátek. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.

A. Vady odstranitelné

1. Jde-li o vadu odstranitelnou, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Není-li to v případě vady u reklamovaného zboží, která je jinak odstranitelná, vzhledem k její povaze neúměrné, má spotřebitel právo na výměnu zboží a týká-li se taková vada jen součásti věci, má právo na výměnu této součásti.
2. Není-li takový postup možný, může spotřebitel žádat přiměřenou slevu nebo může od smlouvy odstoupit.

B. Výměna věci

1. Reklamace vad zboží, které je v den uplatnění reklamace skladem, se provádí výměnou zboží. Pokud zboží není skladem v den uplatnění reklamace, může se spotřebitel s prodávajícím dohodnout na konkrétním termínu dodání náhradního zboží. Po dodání náhradního zboží do skladu prodávajícího zašle prodávající kupujícímu na náklady prodávajícího.
2. Po dohodě se spotřebitelem je možná (za předpokladu, že reklamované zboží určitého výrobce se již nevyrábí nebo je dlouhodobě nedostupné) i výměna za zboží jiného výrobce než reklamované zboží, které má identické nebo lepší parametry než reklamované zboží a plní stejnou funkci se stejnými či lepšími parametry.
3. V případě, že není možné vadu bezplatně odstranit nebo zboží vyměnit, může spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo smlouvy odstoupit.
4. Právo na výměnu zboží má spotřebitel též v případě, že se jedná o vady odstranitelné, ale pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vyskytujících se vad nemůže spotřebitel zboží řádně užívat. Větším výskytem vady je myšlena třetí oprávněná a uznaná reklamace stejného druhu, nebo čtvrtá oprávněná a uznaná reklamace různého druhu, nebo oprávněná a uznaná reklamace tří podstatných vad na věci se zároveň vyskytující.
5. Spotřebitel má, v případě výskytu většího množství odstranitelných vad, právo na odstoupení od smlouvy nebo výměnu věci. Výběr záleží na spotřebiteli.

C. Vady neodstranitelné

1. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání užívání zboží jako zboží bez vady, má spotřebitel právo na výměnu zboží za nové nebo může od smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání užívání zboží a spotřebitel nepožaduje jeho výměnu, má právo na přiměřenou slevu z ceny zboží.
2. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena do 30 kalendářních dnů, pokud nebude se spotřebitelem dohodnuta lhůta delší. Po vyřízení reklamace dostane spotřebitel jedno vyhotovení reklamačního protokolu, ve kterém bude uvedeno, jakým způsobem byla reklamace vyřízena. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou zboží, obsahuje protokol nové sériové číslo vyměněného zboží. Další případné

reklamačního protokolu, který nahrazuje záruční a dodací list.

3. Spotřebitel má v případě výskytu neodstranitelné vady, která brání užívání zboží jako zboží bez vady, právo na odstoupení od smlouvy nebo výměnu věci. Výběr záleží na spotřebiteli.

Článek VI.

Postup při uplatnění a vyřizování reklamací u kupujícího podnikatele

1. Kupující podnikatel je povinen prokazatelným způsobem oznámit vadu zboží bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil, nejpozději však do 3 dnů od jejího zjištění.

2. Kupující podnikatel v případě uplatnění odpovědnosti za vady u prodávajícího zašle na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu prodávajícího. Kupující je povinen zboží k reklamaci dodat včetně příruček, dokladů a ostatního příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se zbožím musí být předložen záruční list a dodací list nebo faktura, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list, případně také originální záruční list výrobce k urychlení reklamačního řízení.

3. Proávající posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamací, a zda se jedná o podstatné porušení smlouvy či nepodstatné, co nejdříve. O uplatnění reklamací sepíše prodávající reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamací. V případě, že posoudí reklamací jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu.

4. V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí prodávající, že reklamací není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí reklamovaného zboží.

A. Podstatné porušení smlouvy

1. Pokud má zboží vady neodstranitelné nebo větší množství vad, které brání jeho řádnému užívání, jedná se porušení smlouvy podstatným způsobem.

2. V takovém případě může kupující:

- a. požadovat výměnu zboží, dodání chybějícího zboží, dožadovat se odstranění právních vad
- b. požadovat odstranění vad opravou zboží, jestliže jsou vady opravitelné
- c. požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny

3. Práva kupujícího zaručená obchodním zákoníkem nejsou tímto ujednáním dotčena.

4. Volbu mezi shora uvedenými nároky má kupující podnikatel, pouze pokud ji provede ve svém oznámení vad při uplatnění reklamací nebo do 24 hodin po tomto oznámení. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez prodávajícího měnit. Jestliže kupující podnikatel neprovede svoji volbu včas, tj. ve lhůtě shora uvedené, má nároky z vad zboží jako při nepodstatném porušení smlouvy.

B. Nepodstatné porušení smlouvy

1. Vady zboží odstranitelné, právní vady zboží, větší množství vad, které nebrání řádnému užívání zboží, opakující se vady nebo další vady (vady v množství, barvě, chybějící doklady, atd.) jsou považovány za nepodstatné porušení smlouvy.

2. V tomto případě může kupující podnikatel požadovat odstranění vad nebo slevu z kupní ceny.

3. O tom, zda bude vada odstraněna opravou zboží nebo jeho výměnou rozhoduje prodávající.

4. Přiměřená lhůta pro odstranění vad opravou činí 30 kalendářních dnů, v odůvodněných případech může být přiměřená lhůta stanovena odlišně, kdy prodávající stanoví lhůtu, ve které vady zboží odstraní. Jestliže kupující podnikatel bez zbytečného odkladu po oznámení lhůty nesdělí prodávajícímu svůj nesouhlas, má se za to, že ji stanovil sám. Neodstraní-li prodávající vady ve lhůtě stanovené dle předchozího odstavce, může kupující podnikatel požadovat slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit.

5. Odstoupit od smlouvy může kupující pouze v případě, že na svůj úmysl upozorní prodávajícího při stanovení lhůty pro odstranění vady nebo v přiměřené lhůtě před odstoupením od smlouvy. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu prodávajícího měnit. Zboží musí být vráceno nepoškozené, bez známek užívání nebo opotřebení, v původním obalu a s veškerým příslušenstvím včetně přiložených záručních listů a návodů.

6. Kupující podnikatel nemůže odstoupit od smlouvy, jestliže vady včas neoznámil prodávajícímu.

7. K odstoupení od smlouvy nedojde, jestliže kupující podnikatel nemůže vrátit zboží ve stavu, v jakém je obdržel s výjimkou případů, kdy:

- a. změnu stavu zboží nezpůsobil,

b. ke změně stavu zboží došlo v důsledku prohlídky řádně vykonané za účelem zjištění vad zboží.

8. Pokud došlo ke snížení hodnoty vráceného zboží (došlo k částečnému spotřebování či opotřebování zboží), je kupující podnikatel povinen chybějící hodnotu podle ustanovení § 441 odst. 4 obchodního zákoníku nahradit v penězích. Toto bude provedeno formou započtení hodnoty opotřebování či spotřebování zboží na vrácenou kupní cenu. Kupní cena je kupujícímu vyplacena v částce snížené o hodnotu opotřebování či spotřebování zboží. Hodnotu opotřebování či spotřebování určuje prodávající v závislosti na výši opotřebování či spotřebování vráceného zboží.

9. Pokud bylo zboží kupujícímu zasíláno prostřednictvím přepravce, nemá kupující podnikatel právo na náhradu nákladů na přepravu.

Článek VII.

Reklamacce zboží poškozeného přepravou

1. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží od přepravce, které je zjevně poškozeno, nebo je zjevně poškozen značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že zboží uvnitř je poškozeno (platí i pro případy, kdy je na kartonu vidět, že byl vystaven působení počasí nebo vody).

2. Pokud bude kupující chtít přesto zboží převzít, je pracovník přepravce povinen s kupujícím sepsat protokol o poškození zásilky. Na jeho základě potom, v případě poškození obsahu přepravce vyřídí reklamaci. V případě, že kupující po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je třeba tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu (nejpozději do 24h) prodávajícího, který bude kupujícího informovat o dalším postupu.

3. Při dodání poškozeného zboží má kupující nárok na dodání nového zboží, neboť závazek trvá, nebo může odstoupit od smlouvy z důvodu, že nemá již oprávněný zájem na pozdějším dodání zboží, kdy toto je povinen sdělit prodávajícímu současně s oznámením o dodání poškozeného zboží.

Článek VIII.

Účtování skladného

1. Pokud si kupující podnikatel nevyzvedne zboží, u něhož byla řádně vyřízena reklamaci, do 30 dnů od obdržení oznámení o ukončení reklamace, bude mu účtováno skladné ve výši 25,- Kč za každý započatý den od ukončení reklamace, po její převzetí kupujícím podnikatelem.

2. O ukončení reklamace bude kupující vždy informován oznámením zaslaným některým z komunikačních prostředků.

3. Pokud si kupující podnikatel však zboží nevyzvedne do doby, kdy výše skladného převyší cenu reklamovaného zboží, bude toto zboží použito na úhradu skladného.

Článek IX.

Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 10. 10. 2011. Prodávající si vyhrazuje právo změny tohoto Reklamačního řádu.