



## I. Reklamační řád

Tento reklamační řád stanovuje podmínky pro reklamaci zboží zakoupeného v internetovém obchodě [www.vassalek.cz](http://www.vassalek.cz) (dále jen prodejce). Reklamačním řádem se řídí prodejce i kupující.

## II. Záruční doba

Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními zákona a činí 24 měsíců, pokud není v konkrétních případech uvedeno jinak či u výjimek stanovených zákonem. Reklamace zboží uplatněná po uplynutí výše uvedené záruční doby prodávající nebude akceptovat. Případné reklamace vyřizujeme po dohodě s Vámi v souladu s Obchodním zákoníkem a reklamačním řádem internetového obchodu [www.vassalek.cz](http://www.vassalek.cz). Záruční doba začíná běžet převzetím zboží zákazníkem. Jako záruční list slouží nákupní doklad.

## III. Reklamace

V případě, že zákazník objevil na zakoupeném zboží v průběhu záruční doby vadu, která nebyla způsobena jeho nevhodným používáním, životností či opotřebením v důsledku nadměrného užívání, ale vadou samotného výrobku, má v záruční době právo na reklamaci zboží.

## IV. Rozpor s kupní smlouvou

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou ("rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodejce uvedl do stavu odpovídající 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 nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozpor 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.

## V. Práva a povinnosti kupujícího

Kupujícímu je doporučeno zboží dodané prodejcem prohlédnout neprodleně po převzetí a bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o závadách. Předjeďte tak pozdějším komplikacím s případnou reklamací vady věci, která vznikla při její přepravě. Podpisem přepravního listu kupující stvrzuje vnější nepoškozenost zásilky při dodání. Vnější nepoškozenost zásilky při dodání je předpokladem nepoškození věci při přepravě. Shledá-li v průběhu záruční doby kupující na zboží vadu, oznámí neprodleně skutečnost prodejci a to buď telefonicky nebo emailem. Vzhledové vady lze uplatnit do 3 dnů od data převzetí. Kupující musí zachovat kompletnost zboží, tzn. neztratit dokumentaci či další doplňkové komodity, které byly obsaženy v originálním balení dodaném prodávajícím (platí zejména v případě vrácení zboží spotřebitelem ve 14-ti denní lhůtě, pro ostatní případy se doporučuje). Po záruční opravě si kupující zboží vyzvedne po dohodě a bez zbytečných odkladů. Po opakované záruční vadě vzniká kupujícímu právo na odstoupení od kupní smlouvy nebo na výměnu za nové bezvadné zboží.

Ustanovení se vztahuje pro spotřebitele. Kupující nikoli spotřebitel se řídí obchodním zákoníkem v platném znění a s tím vyplývajícími zákonnými nároky. Jedná-li se o neodstranitelnou vadu, vzniká kupujícímu právo na přiměřenou slevu z ceny věci, na odstoupení od kupní smlouvy nebo na výměnu za nové bezvadné zboží. Ustanovení se vztahuje pro spotřebitele. Kupující nikoli spotřebitel se řídí obchodním zákoníkem v platném znění a s tím vyplývajícími zákonnými nároky. Za opakovaný výskyt vad (vícenásobnou vadu) se dle judikatury považují tři stejné nebo čtyři jakékoli uznané vady. V případě oprávněné reklamace má spotřebitel právo na náhradu dopravného v nutné výši. V případě neoprávněné reklamace nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani prodejce nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany spotřebitele nejednalo např. o opakovanou bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovodovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv). Ustanovení se vztahuje pro spotřebitele. Kupující nikoli spotřebitel si hradí náklady na přepravu vždy v plné výši. Dle §53, odst.7 a §54 občanského zákoníku má zákazník právo na odstoupení od kupní smlouvy do doby 14ti dnů od doručení zboží. Zboží na které chcete uplatnit zmíněné právo by mělo být v původním nepoškozeném obalu, nesmí nést známky použití nebo poškození, kompletní (tzn. příslušenství, záruční list, návod atd). Ustanovení se nevztahuje na kupujícího, který není spotřebitelem (nikoli spotřebitel). V případě oprávněné reklamace má spotřebitel právo na náhradu nutných nákladů k uplatnění reklamace. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nutných nákladů k tomuto odstoupení. Ustanovení se nevztahuje na kupujícího, který není spotřebitelem (nikoli spotřebitel).

## VI. Práva a povinnosti prodejce

Prodávající rozhodne o reklamaci 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. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamační, nedohodne-li se prodávající se spotřebitelem jinak. Doba odstranění vady je určena pro spotřebitele, pro kupujícího, který není spotřebitelem není délka vyřízení reklamační pevně stanovena (jedná se o nezbytně dlouhou dobu). Dobou reklamační se rozumí doba od uplatnění reklamační až do doby, kdy kupující po skončení opravy měl možnost věc převzít.

## VII. Zánik nároku na bezplatnou reklamační

Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech: vypršela-li u reklamovaného zboží dnem převzetí do opravy záruční doba porušením ochranných pečeti a nálepek, pokud na výrobku jsou nebo poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem), používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svoji teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy běžnému kancelářskému prostředí, neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží, zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami, provedením neoprávněného zásahu do zařízení či jiných úprav bez svolení prodávajícího, zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN, zboží bylo poškozeno živly.

## VIII. Postup reklamační

Součástí reklamační musí být: vadné zboží v originálním obalu včetně dodávaného příslušenství, kopie faktury s uvedením výrobního čísla zboží a data nákupu, podrobný popis závady. Zboží předané k reklamační bude testováno pouze na závadu písemně uvedenou kupujícím. Zjistí-li se, že příčinou problémů není reklamovaný výrobek, ale nesprávné zacházení kupujícího, bude reklamační zamítnuta. Kupující zašle prodávajícímu vadné zboží na své náklady. Opravené nebo vyměněné zboží zašle prodávající zpět na své náklady. Je vhodné zboží zasílat v originálním obalu nebo vyhovujícím přepravním obalu, protože dodavatel neručí za případné mechanické poškození před přijetím zboží. V případě oprávněné reklamační má zákazník právo na náhradu poštovného v nejnižší nutné výši k bezpečnému doručení (nutné doložit doklad k této přepravě). V případě neoprávněné reklamační nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamační a současně ani dodavatel nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součástí věci, výměnu součástí. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.

## IX. Vyřízení reklamační

V případě, že se po převzetí zboží kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží, může se kupující se svou oprávněnou reklamační obrátit na naše sdružení Váš šálek. O reklamační prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů a po posouzení vyrozumí zákazníka telefonicky či emailem o způsobu vyřízení reklamační. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30ti kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak. Prodávající vydá spotřebiteli na žádost písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel uplatnil reklamační, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Dále prodávající vydá spotřebiteli na jeho žádost potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamační prodávající spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí, doporučujeme kupujícímu si tato potvrzení uchovávat po dobu platnosti záruky. Po vyřízení reklamační prodávající upozorní o ukončení reklamační kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího. V případě nevzvednutí reklamovaného zboží do 60ti dnů od data podání reklamační je prodávající, dle §656 občanského zákoníku, oprávněn účtovat při výdeji reklamační částku za uskladnění.

## X. Závěrečná ustanovení

Vztah mezi prodávajícím a kupujícím se řídí dle platných zákonů, norem a předpisů. Prodávající si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.1.2013.

V Hradci Králové 1.1.2016

