

Reklamační řád

Preambule

Poskytovatel tímto v souladu s právními předpisy vydává tento reklamační řád, který je součástí VP:

Článek 1 Definice

- 1.1 Pro účely VP mají následující výrazy a fráze začínající velkým písmenem níže uvedený význam, pokud není v kontextu použito jinak:
- 1.1.1 **Cena** – kupní cena za Zboží a/nebo cena licence ke Zboží stanovená Poskytovatelem pro každé jedno přesně specifikované Zboží v IS;
 - 1.1.2 **IS** – movitá nehmotná věc – (původní) počítačový program, tedy informační systém (e-shop) provozovaný Poskytovatelem dostupný z Internetové adresy;
 - 1.1.3 **Poskytovatel** – Rozbaleno.cz s.r.o., spisová značka C 117968 vedená u Městského soudu v Praze, IČO: 275 99 248, se sídlem Praha 4, Na Hřebenech II 1718/8, PSČ: 140 00;
 - 1.1.4 **Reklamace** – právo Uživatele z odpovědnosti za vady;
 - 1.1.5 **Smlouva** – Kupní smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem, jako prodávajícím, a Uživatel, jako kupujícím, prostřednictvím IS;
 - 1.1.6 **Spotřebitel** – fyzická osoba - Uživatel, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání;
 - 1.1.7 **Uživatel** – jakákoli fyzická nebo právnická osoba s výjimkou Poskytovatele, která užívá IS
 - 1.1.8 **VP** – Všeobecné podmínky Poskytovatele pro distanční prodej;
 - 1.1.9 **Záruční list** - písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném právními předpisy;
 - 1.1.10 **Zboží** – je věc nabízená Poskytovatelem k prodeji Uživateli prostřednictvím IS a je-li ke Zboží nabízena, tak i licence k užití této věci;

Článek 2 Vady Zboží

- 2.1 Poskytovatel odpovídá Uživateli, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména Poskytovatel odpovídá Uživateli, že v době, kdy Uživatel Zboží převzal,
- 2.1.1 má Zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Poskytovatel nebo výrobce popsal nebo které Uživatel očekával s ohledem na povahu Zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - 2.1.2 se Zboží hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá, 2.1.3 Zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - 2.1.4 je Zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
 - 2.1.5 Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.2 Nemá-li Zboží výše uvedené vlastnosti, může Uživatel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Uživatel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od Smlouvy.
- 2.3 Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Uživatel právo na bezplatné odstranění vady.
- 2.4 Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Uživatel 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 Uživatel i právo od Smlouvy odstoupit.
- 2.5 Neodstoupí-li Uživatel od Smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Uživatel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Poskytovatel nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Poskytovatel nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaní nápravy Uživateli působilo značné obtíže.
- 2.6 Právo z vadného plnění Uživateli nenáleží, pokud Poskytovatel před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Poskytovatel vadu sám způsobil.

Článek 3 Uplatnění Reklamace

- 3.1 Uživatel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
- 3.2 Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Uživatel.
- 3.3 Záruční doba pro Uživatele je stanovena u každého Zboží. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v záruční opravě. V případě výměny Zboží začíná běžet nová záruční doba.

Článek 4 Další práva a povinnosti

- 4.1 Odpovědnost Poskytovatele za vady se nevztahuje na opotřebení Zboží způsobené jejím obvyklým užíváním, u Zboží prodávajícího za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Uživatel, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

- 4.2 Na žádost Uživatele je Poskytovatel povinen poskytnout Uživateli Záruční list. Umožňuje-li to povaha Zboží, postačuje namísto Záručního listu vydat Uživateli doklad o zakoupení Zboží obsahující údaje, které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu Poskytovatele, IČ, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, Poskytovatel určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v Záručním listě.
- 4.3 Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy ve všech případech stanovených právními předpisy. Odstoupení je vůči Poskytovateli účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení Uživatele o odstoupení od Smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. V případě odstoupení od Smlouvy se Smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě zrušení Smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, vrací Uživatel plnění, které mu poskytl Poskytovatel, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

Článek 5 Vyřízení Reklamací

- 5.1 V případě, že Uživatel využije svého práva vyžadovat odstranění vad Zboží opravou a v Záručním listu, je pro účely záručních oprav Zboží určený podnikatel odlišný od Poskytovatele, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě Poskytovatele nebo v místě pro Uživatele bližším, uplatní Uživatel právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v Záručním listu.
- 5.2 Reklamací včetně odstranění vady bude Poskytovatelem vyřízena v přiměřené lhůtě. V případě Spotřebitele musí být Reklamací včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamací, pokud se Poskytovatel se Spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Spotřebiteli přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy.
- 5.3 Běh lhůty pro vyřízení Reklamací je pozastaven v případě, že Poskytovatel neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení Reklamací. Poskytovatel je povinen si vyžádat doplnění podkladů od Uživatele v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů Uživatelem.
- 5.4 Za situace, kdy je potřeba Zboží zaslat Poskytovateli nebo jiném k tomu určenému subjektu, je Uživatel povinen Zboží odpovídajícím způsobem zabalit a označit zásilku příslušnými symboly pro křehké Zboží.
- 5.5 Poskytovatel nebo k tomu určený subjekt po řádném vyřízení Reklamací vyzve Uživatele k převzetí opraveného Zboží.
- 5.6 Pokud si Uživatel do 30 kalendářních dní ode dne vyřízení Reklamací nepřevezme Zboží, má Poskytovatel právo mu účtovat skladné ve výši 20,- Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Zboží v případě Zboží s objemem do 0,1 m³; u většího Zboží se tato částka zvedá o 20 Kč za každých započatých 0,1 m³ objemu Zboží. Po uplynutí 6 měsíců je Poskytovatel oprávněn Zboží prodat a utržené prostředky nejdříve použít k úhradě svých pohledávek za Uživatelem, zbylou část poukáže Uživateli na jím zvolený bankovní účet.
- 5.7 Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení Zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání Zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke Zboží.
- 5.8 V případě odstoupení od Smlouvy či poskytnutí slevy z Ceny je příslušná platba vrácena Uživateli převodem na bankovní účet.

Článek 6 Závěrečná ustanovení

- 6.1 Tento reklamační řád se vztahuje k VP.
- 6.2 Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 30. 4. 2014.