

## Všeobecná ustanovení

Reklamační řád popisuje obchodní spolupráci mezi kupujícím a prodávajícím, provozovatelem internetového obchodu, čili společností Services4isp s.r.o., Bedřicha Nikodéma 424, Ostrava Pustkovec 70800, IČ: 03065596, DIČ: CZ03065596, jež je zapsána v obchodním rejstříku.

Reklamační řád je typ dokumentu, který informuje kupujícího o podmínkách, způsobu a možnostech uplatnění reklamace vadného či jinak poškozeného zboží. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanovením § 2099 a násl. a 2158 a násl. občanského zákoníku).

Před objednáním zboží je kupující povinen se seznámit s Obchodními podmínkami a Reklamačním řádem. Závaznou objednávkou kupující stvrzuje, že je se vším obeznámen a s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami souhlasí.

### Záruční doba a záruční list

Prodejce ke každému prodanému zboží vystavuje doklad čili fakturu nebo prodejku, která slouží jako záruční list a je tedy vystavena se všemi potřebnými údaji (název, cena, množství...), které slouží pro případné uplatnění reklamace.

Pokud zboží není odebráno osobně, převzetím zboží se rozumí okamžik, kdy přepravce předá zboží kupujícímu a tím začíná běžet záruční doba.

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Shodou s kupní smlouvou se rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

V případě, že věc při převzetí kupujícími není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího 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 rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti (6) měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Nejde-li o věci, které se rychle kazí nebo o věci použité, odpovídá prodávající za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době (záruka).

Práva kupujícího vyplývající z odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle kupujícího (uplatnění práva z vadného plnění) prodávajícímu (např. telefonicky, e-mailem, osobně), a to i bez toho, že je reklamovaný výrobek ze strany spotřebitele prodávajícímu doručen. Po reklamaci zboží vyčká kupující, až ho prodávající kontaktuje za účelem dohody ohledně zaslání zboží prodávajícímu.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):

- 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. neodbornou instalací, 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 atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- g. zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

**Zákonná záruční doba trvá 24 měsíců. My Vám však u některého zboží garantujeme prodlouženou záruční dobu. Délka záruční doby je uvedena u každého jednotlivého vystaveného produktu.**

#### **Postup reklamace**

Pokud chce kupující reklamovat zboží koupené v internetovém obchodě [kupfve.cz](http://kupfve.cz), můžete poslat email na adresu [obchod@kupfve.cz](mailto:obchod@kupfve.cz) v němž uveďte číslo faktury nebo číslo objednávky a popis závady. Vhodné je také i přiložení fotografií dokumentujících závadu. Fotografie je zejména nutno doložit v případě reklamace poškození zboží, k němuž došlo při přepravě. Do dvou pracovních dnů bude kupující kontaktován a budou mu sděleny informace o dalším postupu reklamace či možnosti uplatnění slevy, včetně adresy, kam kupující zašle reklamované zboží.

Kupující bude v nejbližší době (nejpozději do 2 prac. dnů) kontaktován pracovníkem reklamačního oddělení na uvedený e-mail nebo tel. číslo.

Je vhodné zboží zasílat v originálním obalu nebo vyhovujícím přepravním obalům, protože prodávající neručí za případné mechanické poškození před přijetím zboží.

V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu poštovného v nejnižší nutné výši k bezpečnému doručení (nutné doložit doklad k této přepravě).

V případě neoprávněné reklamace nemá kupující nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani prodávající 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 dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv spotřebitele).

#### **Vyřízení reklamace**

Prodávající či výrobce posoudí oprávněnost reklamace vady na zboží a po posouzení vyrozumí kupujícího telefonicky či e-mailem o způsobu vyřízení reklamace.

**Lhůta pro vyřízení reklamace je dle zákona č. 89/2012 Sb. třicetidenní.**