

Reklamační řád specializovaného eshopu s designovými radiátory společnosti CARMEN DESIGNOVÉ RADIÁTORY.

Reklamační řád

Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

Tento reklamační řád platí pro nákup v internetovém obchodě společnosti CARMEN DESIGNOVÉ RADIÁTORY, <http://carmen.shopea.cz>

Ing. Filip Pavliňák

Dlouhá 296

Břidličná 739 51

IČ: 74839977

DIČ: 8503153153

e-mailová adresa: fillip@pavlinak.com, tel.: +420 774 619 905

Reklamační řád byl zpracován dle přísl. ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na zboží, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamace“).

Prodávající je právnickou osobou, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

Zákazníkem našeho internetového obchodu je **Kupující**. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje Kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a Kupující spotřebitel. Záruční lhůta začíná běžet převzetím Zboží Kupujícím. Záruční doba činí jak pro spotřebitele, tak pro podnikatele 5 let. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží začíná běžet nová záruční doba.

Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.

Na žádost Kupujícího (spotřebitele) je Prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující údaje (fakturu), které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, IČ, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech

případech stanovených Zákonem. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení Kupujícího 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 Kupující plnění, které mu poskytl Prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

Kupující při uplatnění záruky má právo na, jde-li o:

1. vadu odstranitelnou:

právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy

2. vadu neodstranitelnou:

bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy

3. vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy

4. jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy

Vyřízení reklamace

Kupující (spotřebitel) je povinen při převzetí zásilky provést kontrolu zásilky s cílem zjistit, zda je obal neporušený a zda zásilka nevykazuje zjevné znaky poškození. Pokud jsou při převzetí zásilky kupujícím zjištěny zjevné znaky poškození, je povinen sepsat s přepravcem zápis o škodě. Kupující není v takovém případě povinen zásilku převzít. Poškození zásilky při přepravě nahlásí kupující prodávajícímu bez zbytečného odkladu. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce. Kupující si zároveň překontroluje počet balíků na přepravním listě se skutečným počtem doručených balíků, které musí být identické. V případě, že se počet balíků na přepravním listě neshoduje s počtem balíků doručovaných, kupující přebere zásilku s výhradou v přepravním listě a reklamaci nahlásí písemně prodávajícímu. Pokud tak neučiní, reklamace na chybějící balík nebude uznána.

K vyřízení reklamace používejte tento kontakt:

e-mail: fillip@pavlinak.com

Při uplatnění reklamace u prodávajícího je třeba, aby byl vyhotoven **reklamační list který je uveden v příloze tohoto reklamačního řádu**. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Kupujícím přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu. Tato lhůta 30 dnů není závazná vůči kupujícímu – jinému subjektu, jehož vztah s Prodávajícím se řídí obchodním zákoníkem. Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že Prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů Kupujícím. Za situace, kdy je potřeba zboží zaslat Prodávajícímu, si Kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby zboží bylo zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy. V žádném případě bez předchozího písemného oznámení reklamace neposílejte zboží na adresu prodávajícího.

Servisní středisko po řádném vyřízení reklamace vyzve Kupujícího k převzetí opraveného zboží, popřípadě o zaslání opraveného zboží.

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.

V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena Kupujícímu převodem na bankovní účet do 14 dnů od vyřízení reklamace.

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.12.2014.

Přílohu reklamačního řádu tvoří Reklamační list. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.