

## Reklamační řád

Tento reklamační řád upravuje podmínky a pravidla pro uplatnění práv z vadného plnění, tj. uplatnění reklamací v případě nákupu vadného zboží, jakož i v případě poskytování služeb na internetovém obchodu na adrese [hasimezizen.cz](http://hasimezizen.cz).

Provozovatelem tohoto internetového obchodu jsme my, tzn. společnost Jan Sotona - John Nell, IČO: 12975788, DIČ: CZ5704050935, se sídlem Hradec Králové - Kukleny, Kalendova 747/9a, PSČ 50004. Právě u nás pak můžete uplatňovat i reklamacie dle tohoto reklamačního řádu.

Veškerá pravidla zde uvedená se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Těmito zákony se řídí i právní vztahy, které nejsou tímto reklamačním řádem explicitně upraveny.

Tento dokument je součástí obchodních podmínek prodávajícího, jež jste odsouhlasili a další svá práva a povinnosti naleznete v obchodních podmínkách.

### I. Které vady zboží je možné oprávněně uplatnit při reklamaci?

Jako prodávající Vám odpovídáme za to, že zboží, které u nás zakoupíte, nemá žádné vady při převzetí. Spotřebiteli je poskytována záruka za zboží po dobu 24 měsíců. Pro podnikatele platí poté, že projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již od tohoto převzetí (ledaže bychom prokázali opak). Po uplynutí těchto šesti měsíců již leží případné důkazní břemeno ohledně toho, že zboží bylo vadné již při převzetí, na Vás, tedy kupujících.

Vadným zbožím se pak rozumí zejména to, že zboží v době, kdy jej převezmete:

- nemá vlastnosti, které byly mezi námi ujednány, a chybí-li ujednání, nemá takové vlastnosti, které jsme my nebo výrobce popsali či které šlo očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy,
- se nehodí k účelu, který jsme uvedly nebo ke kterému se obvykle používá,
- neodpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- není v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, nebo
- nevyhovuje požadavkům právních předpisů.

Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních, opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním či vyplývá-li to z povahy zboží.

### II. Které vady služby je možné oprávněně uplatnit při reklamaci?

Jako poskytovatel služby odpovídáme za to, že Vám bude poskytnuta služba v souladu se smlouvou a že bude odpovídat tomu, co jsme si vzájemně ujednali.

### III. V jaké době lze uplatnit reklamaci u nákupu zboží?

Jste-li spotřebitelem, je Vám poskytnuta tzv. záruka za jakost ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží.

Berte na vědomí, že v případě, že vám bude zboží vyměněno či opraveno, tak na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní díly, neběží nová lhůta záruky za jakost (záruční doba). Byla-li však reklamacie uplatněna oprávněně, prodlužuje se záruční doba o dobu, po kterou jste nemohli vadné zboží užívat (tedy zejména po dobu, kdy vada znemožňovala jeho užívání, resp. dobu, po kterou bylo zboží v naší opravě).

Jste-li podnikatelem, není Vám poskytnuta žádná záruka za jakost. Reklamací tak lze oprávněně uplatnit pouze v případě, že zboží bylo vadné již při převzetí.

#### **IV. V jaké době lze uplatnit reklamaci u poskytnutí služby?**

Pro oprávněnost reklamace je nutné, abyste je reklamovali v průběhu jejich poskytování, ledaže se jedná o skrytou vadu, jež nešla při poskytování odhalit. Takové skryté vady jste povinni reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozvíte, nejpozději pak do šesti měsíců od okamžiku, kdy byla služba poskytnuta.

#### **V. Jaká máte práva z vadného plnění u nákupu zboží?**

Pokud jde o práva, která můžete při reklamaci uplatnit, tak záleží, zda došlo k tzv. podstatnému či nepodstatnému porušení smlouvy. Za vadu, která je podstatným porušením smlouvy, se považuje taková vada, o které prodávající ví nebo musí rozumně předpokládat, že v případě jejího výskytu by kupující neuzavřel kupní smlouvu na příslušné zboží. Typicky tak půjde třeba o případy, kdy zboží nelze využívat vůbec či jen ztíženě pro jeho účel.

Pokud je vada zboží tímto podstatným porušením smlouvy, máte právo na:

- a) odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci (toto právo vám nenáleží v případě nákupu již použité věci či pokud vám bylo prodáno zboží se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje),
- b) odstranění vady opravou věci,
- c) přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupení od kupní smlouvy.

Pokud je vada zboží nepodstatným porušením smlouvy, můžete požadovat:

- a) odstranění vady, nebo
- b) přiměřenou slevu z kupní ceny.

Volbu vyřízení způsobu reklamace si volíte vy, přičemž provedenou volbu nelze změnit bez našeho souhlasu. Neodstraníme-li však vadu v přiměřené lhůtě či se ukáže, že vadu odstranit nelze, můžete požadovat namísto odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, popřípadě odstoupit od kupní smlouvy.

#### **VI. Máte nějaká zvláštní práva pro práva z vadného plnění u nákupu zboží, pokud jste spotřebitelem?**

Jednoduchá odpověď – ano.

Výměna zboží nebo jeho součástí. Jako spotřebitel můžete požadovat vždy dodání nového zboží bez vad, pokud to není nepřiměřené vzhledem k povaze vady (pokud by se vada týkala jen součástí zboží, můžete požadovat pouze výměnu této součásti). Pokud by nebyla výměna možná, máte právo odstoupit od smlouvy. Jako nepřiměřený lze však považovat požadavek na výměnu věci v případě, že lze provést odstranění vady bez zbytečného odkladu opravou věci. Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součástí (popř. na odstoupení od kupní smlouvy) budete mít i v případě, kdy sice lze vadu odstranit, avšak tato vada se bude i po opravě objevovat opakovaně (tj. pokud již byla nejméně dvakrát odstraňována), případně se vyskytne větší počet vad (tj. před reklamací již byly uplatněny nejméně tři různé vady).

Přiměřená sleva z kupní ceny. Pokud nemáte zájem o výměnu vadného zboží (nebo jeho součásti), opravu ani odstoupení od smlouvy, můžete požadovat namísto toho přiměřenou slevu z kupní ceny. Tuto slevu můžete požadovat i v případě, že nejsme schopni vyhovět vašemu požadavku na výměnu či opravu zboží či jeho součásti (například proto, že se již zboží nevyrobí), respektive když nezjednáme nápravu v přiměřené době nebo pokud by vám takové zjednání nápravy působilo značné obtíže.

Odstoupení od kupní smlouvy. Právo na odstoupení od smlouvy máte zejména v případě, kdy není možná výměna vadného zboží (či jeho součásti), popřípadě jeho oprava, respektive v případě výše zmíněného opakovanému výskytu vady po opravě či v případě většího počtu vad.

## **VII. Jaká máte práva z vadného plnění u poskytování služeb?**

V případě vadně poskytnuté služby máte právo na bezplatnou nápravu, popřípadě na přiměřenou cenu z ceny služby.

## **VIII. Kdy nelze uplatnit práva z vadného plnění u nákupu zboží?**

Práva z vadného plnění vám nenáleží v případě, že (i) jste o vadě před převzetím zboží věděli, (ii) vadu jste sami způsobili či (iii) uplynula záruční doba, pokud zboží neměla vadu již při převzetí).

## **IX. Kdy nelze uplatnit práva z vadného plnění u poskytování služeb?**

Práva z vadného plnění vám nenáleží v případě, že (i) jste o vadě před poskytnutím služby věděli nebo (ii) jste vadu sami způsobili.

## **X. Jak postupovat při reklamaci?**

Reklamaci, resp. práva z vadného plnění můžete uplatnit v kterékoli naší provozovně, v našem sídle či telefonicky, e-mailem či poštou. Reklamaci jste povinni uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady, jinak se vystavujete riziku odmítnutí reklamace za prohloubení vady.

Pokud nám zboží budete zasílat, doporučujeme zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;

Pro usnadnění postupu je vhodné ke zboží přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace.

Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.

## **XI. Vyřízení reklamace**

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z vadného plnění. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme na delší době.

Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete; a dále (po vyřízení reklamace) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Veďte na vědomí, že máte právo na úhradu nutných nákladů při uplatnění reklamace zboží, pokud je uplatníte bezodkladně po jejich zjištění.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1. 1. 2021.

**Kontaktní údaje prodávajícího, adresa pro doručování:**

Kalendova 747/9a

Hradec Králové, Kukleny

E-mail: voda@johnnell.cz

Telefon: 495 534 346

Jan Sotona – John Nell