

Reklamační řád

I.

Tento reklamační řád (dále také „Reklamační řád“) **AWOCADO s. r. o., se sídlem Collinova 421, Věkoše, 500 03 Hradec Králové, IČ: 28989121**, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, sp. zn. C 27434 (dále také „prodávající“ či „AWOCADO“), popisuje postup, jakým způsobem uplatnit práva z odpovědnosti za vady při reklamaci zboží koupeného od prodávajícího.

Kupující je povinen se seznámit s tímto Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále také „VOP“) před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující vyslovuje svůj souhlas s tímto Reklamačním řádem.

Definice pojmů obsažených v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém se běžně užívá či jak je definován právními předpisy.

II.

1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

Obecná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění je dle příslušných zákonných předpisů 6 měsíců.

U kupujícího spotřebitele je zákonná záruční doba 24 měsíců. Pro kupujícího podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně od zákonného režimu, je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost.

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala běžet, o příslušný počet měsíců později.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost převzatá prodávajícím, pokud ji prodávající převzal, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

2. Jakost při převzetí

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu za to, že v době, kdy kupující zboží převzal,

- toto má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li takové ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a s ohledem na účel, ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
- zboží je v odpovídajícím množství nebo hmotnosti.

- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí kupujícím, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak.

3. Smluvní záruka za jakost

Prodávající může nad rámec zákonné lhůty poskytnout smluvní záruku za jakost jednostranným prohlášením.

4. Neoprávněná reklamace

Bude-li reklamace zamítnuta jako neoprávněná, pak v případě, že kupující souhlasí s opravou zboží za úplatu, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku prodávajícího.

Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení, přičemž oprava bude provedena nejpozději do 60 dnů ode dne následujícího po přijetí zboží prodávajícím. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího učiněném po informování dle předchozí věty.

Je-li kupující podnikatel a bude-li reklamace zamítnuta, bere kupující na vědomí, že je prodávající oprávněn přefakturovat kupujícímu náklady vzniklé prodávajícímu v souvislosti s diagnostikou vady a případné náklady na dopravu.

III.

1. Kontrola zboží při převzetí

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

Kupující při převzetí zboží od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost či poškození obalu).

Kupující dále neprodleně po převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje počet kusů stejného druhu, který byl kupujícím objednán, a dále i všechny druhy objednaného zboží.

Kupující je dále povinen v rozumné době po převzetí zkontrolovat jakost dodaného zboží, zejména zda zboží nevykazuje viditelné poškození či jiné vady.

Veškeré zjištěné nesrovnalosti a vady je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je kupující povinen nesrovnalosti a vady vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout, nebo vždy je možné vady nahlásit na e-mail. Prodávající v případě převzetí zboží od přepravce doporučuje kupujícímu přiložit k reklamaci fotodokumentaci poškození a obalu.

2. Uplatnění reklamace

V případě, kdy kupující uplatňuje reklamaci po převzetí zboží, je oprávněn reklamaci provést osobně v místě sídla prodávajícího anebo korespondenčně.

V případě korespondenčního uplatnění reklamace je kupující **povinen reklamovanou zásilku odeslat**, včetně vyplněného **Reklamačního protokolu** /viz ke stažení na www.lesnisvet.cz/ na následující adresu:

AWOCADO s. r. o.
Collinova 421
50003 Hradec Králové.

Zásilka musí obsahovat reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství). Dále prodávající doporučuje **přiložit kopii dokladu o zakoupení** či jiným vhodným způsobem doložit zakoupení zboží u prodávajícího, v případě převzaté záruky přiložit záruční list, dále je kupující povinen provést podrobný popis závady a uvést dostatečné kontaktní údaje (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez uvedených údajů je prodávajícímu znemožněna identifikace původu i závady zboží.

Prodávající také doporučuje kupujícímu zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (oprava vady, výměna vadného zboží za nové, odstoupení od smlouvy).

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace, v případě osobního uplatnění je předáno ihned. Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení kupujícího od smlouvy bude kupujícímu vrácena kupní cena snížená o cenu nedodaného příslušenství.

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady).

Kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace; v opačném případě se lhůty pro vyřízení reklamace prodlužují o čas, po který kupující neposkytl nezbytnou součinnost.

3. Výluky

Odpovědnost za vady se nevztahuje na poškození vzniklá v dále uvedených případech (v případě, že taková činnost není činností obvyklou, a přitom není zakázána v přiloženém 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.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k reklamě prováděné prodávajícím nebo obvyklému způsobu užití zboží.

4. Odmítnutí přijetí do reklamace

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamačního řízení v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

IV.

1. Kupující - spotřebitel

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Je-li kupující - spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne 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.

Reklamaci včetně odstranění vady AWOCADO vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí lhůty, resp. prodloužené lhůty, se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

2. Kupující - podnikatel

Je-li kupující - podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

V.

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamačního řízení kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

Po vyřízení uznané reklamace opravou se prodlužuje záruka zboží o dobu trvání reklamace. Doba trvání vyřízení reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován. V případě vyřízení uznané reklamace výměnou zboží, začne od převzetí zboží kupujícím běžet nová lhůta pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady.

Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se

jedná o poštovné na zaslání zásilky s reklamovaným zbožím. O proplacení nákladů je nutné žádat u prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen po vyřízení reklamace zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s protokolem o vyřízení reklamace. Kupující je dále povinen zkontrolovat kompletnost zboží, zejména že zásilka obsahuje zboží, které bylo kupujícím odesláno prodávajícímu k reklamaci. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

Kupující je povinen zboží po vyřízení reklamace převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne, kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od uplatnění reklamace kupujícím.

V případě, že zboží pro vyřízení reklamace není převzato kupujícím nejpozději poslední den lhůty, po jejím marném uplynutí bude prodávajícím účtováno skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení s převzetím zboží.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, je prodávající oprávněn zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

Při výdeji zboží u prodávajícího po ukončení reklamace či vrácení kupní ceny v hotovosti po odstoupení od smlouvy je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého bylo zboží přijato do reklamačního řízení, a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas). Bez předložení některého z těchto dokladů může prodávající odmítnout zboží vydat či vrátit kupní cenu. Je-li kupujícím právnická osoba, pak dojde k výdeji zboží či vrácení kupní ceny v hotovosti pouze statutárnímu orgánu dané právnické osoby či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí udělenou jí k tomu statutárním zástupcem.

VI.

Je-li předmětem koupě spotřební materiál nebo je-li tento materiál součástí zakoupeného zboží, použije se místo záruky za jakost životnost. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebením způsobené obvyklým užíváním.

Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebením způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Pokud kupující zboží používá (nikoliv vlastní) déle, než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vzniknuvší vada je důsledkem běžného opotřebením, avšak není vyloučeno, že se jedná o vadu.

Životnost je AWOCADO povinen vyznačit u nabízeného zboží, jinak nemá možnost se této životnosti dovolávat.

VII.

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od 1.3.2021 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách AWOCADO nebo jako dokument na www.lesnisvet.cz.