**Reklamační řád**

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu Drzasvicka.cz provozovaného podnikatelem Dagmar Topolová, se sídlem Na Okruhu 389/13, IČ: 75148854, zapsaným v živnostenském rejstříku úřadu příslušného podle § 71 odst. 2 živnostenského zákona: Úřad městské části Praha 12, č. j. P4/574349/24/OŽ/MAR. Adresa pro doručování: Dagmar Topolová, Na Okruhu 389/13, 142 00 Praha 4, Písnice Telefonní číslo: +420 604 567 396 Kontaktní e-mail: info@drzasvicka.cz

**Odpovědnost prodávajícího za vady zboží**

Prodávající odpovídá za to, že zboží při převzetí nemá vady. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

* má vlastnosti, které mezi prodávajícím a kupujícím byly ujednány, které prodávající popisuje, nebo které kupující mohl očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy;
* je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
* vyhovuje požadavkům právních předpisů;
* zboží se hodí k účelu, který prodávající uvádí, nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá;
* za vadu zboží je též považována situace, kdy spotřebiteli prodávající dodá jiné zboží, než jaké bylo mezi těmito dvěma stranami sjednáno;
* odpovídá jakosti, která byla mezi kupujícím a prodávajícím sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy;
* a nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva 3. osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

Spotřebiteli prodávající odpovídá za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době. Nejste-li spotřebitelem, není zákonná záruční doba dle článku 2 poskytována. Článek 2 se vztahuje pouze na spotřebitele. Nad rámec zákonné záruční doby pro spotřebitele prodávající neposkytuje žádnou záruku za jakost. Jste-li podnikatelem, práva z vadného plnění zakládá pouze vada, kterou mělo zboží při přechodu nebezpečí škody na zboží, byť se projeví až později. V případě, že se vada vyskytne v závislosti na porušení některé z povinností prodávajícího, náležejí spotřebiteli práva z vadného plnění i v takovém případě. Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá představě kupujícího, má v případě, že je spotřebitelem, právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 5 Všeobecných obchodních podmínek. Pokud se projeví vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí spotřebitelem.

**Záruční doba**

U nepoužitého spotřebního zboží činí záruční doba dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených ke zboží nebo v reklamě stanovena delší záruční doba. U použitého zboží je záruční doba dvanáct měsíců od převzetí zboží. Pokud je na zboží uvedeno datum minimální trvanlivosti, popřípadě je u věci podléhající rychlé zkáze uvedena doba, po kterou lze věc použít, trvá záruční doba do takového data. V případě, že bude zákazníkovi zboží vyměněno či opraveno, na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní díly neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou nemohl kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

**Práva kupujícího z vadného plnění**

Práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117 a je-li kupující spotřebitelem, také § 2165 až 2174. Pokud se vada spotřebního zboží vyskytne v záruční době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží (u použitého zboží dvanáct měsíců od převzetí zboží), náleží mu níže uvedená práva z vadného plnění:

Právo na výměnu zboží v případě, že:

 a) zboží během záruční doby pozbude některou z vlastností uvedených v článku 1 reklamačního řádu a není to vzhledem k povaze vady nepřiměřené;

b) je vada neodstranitelná;

c) zboží nemůže řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě; nebo

d) se na zboží vyskytne větší počet vad.

Výměnu zboží nemůže spotřebitel požadovat v případě, že by výměna zboží byla neúměrná povaze vyskytnuté vady. V takovém případě má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Právo na výměnu zboží mu nenáleží ani v případech, kdy je vadná pouze část (součástka) zboží. Požadovat výměnu zboží nelze u zboží použitého nebo prodávaného za nižší cenu. Namísto toho může spotřebitel požadovat přiměřenou slevu.

**Právo na výměnu vadné součásti zboží má spotřebitel v případě, že:**

a) je vadná pouze součást (součástka) zboží;

b) je vada neodstranitelná;

c) zboží nemůže řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě; nebo

d) se na zboží vyskytne větší počet vad.

Právo na přiměřenou slevu z kupní ceny má spotřebitel v případě, že:

 a) nezvolí právo na odstoupení od smlouvy, výměny vadného zboží nebo součásti zboží nebo opravu zboží;

b) prodávající není schopen zboží nebo jeho součást vyměnit, anebo opravit (například zboží se již nevyrábí);

c) prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době, nebo v případech, kdy by spotřebiteli zjednání nápravy působilo značné obtíže; nebo

**Právo na odstoupení od smlouvy má kupující v případě, že**

a) je vada neodstranitelná;

b) zboží nemůže kupující řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě;

c) se na zboží vyskytne větší počet vad;

d) není prodávající schopen zboží vyměnit, anebo opravit (například zboží se již nevyrábí); nebo

e) není možné vyměnit vadné zboží nebo součást zboží za bezvadné.

**Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?**

a) pokud kupující o vadě před převzetím věci věděl;

b) kupující vadu sám způsobil; nebo

c) uplynula záruční doba.

**Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:**

a) opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním (za opotřebení způsobené

užíváním se považuje i snížení kapacity baterií a akumulátorů);

b) vady použité věci odpovídající míře používání nebo opotřebení, které zboží mělo v

okamžiku, kdy jej kupující převzal;

c) věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena

sjednána; nebo

d) vyplývá-li to z povahy věci.

**Jak postupovat při reklamaci?**

Reklamaci na [www.drzasvicka.cz](http://www.drzasvicka.cz) (nebo osoby, která je v potvrzení o trvání práv z vadného

plnění –záručním listu uvedena jako osoba určená k opravě) musí kupující uplatnit bez zbytečného

odkladu od zjištění vady. V souladu se zákonem o ochraně spotřebitele prodávající přijímá reklamace:

a) v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na

sortiment prodávaného zboží;

b) v sídle společnosti;

c) v místě podnikání;

d) u osoby, která je v potvrzení o trvání práv z vadného plnění – záručním listu

uvedena jako osoba určená k opravě.

**Doporučený postup při reklamaci:**

* pro rychlejší vyřízení prodávajícího o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, emailem či písemně;
* zároveň je vhodné ho informovat o tom, jaké právo z vadného plnění si zvolil, tedy zda má v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o opravu věci, výměnu zboží nebo jeho součásti, odstoupení od smlouvy, slevu z kupní ceny, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
* prodávající doporučuje využít vzorový reklamační formulář
* reklamované zboží kupující doručí prodávajícímu (jinak než na dobírku, kterou nepřebírá), přičemž při zasílání se doporučuje 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.**

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy byl prodávajícímu, tedy drzasvicka.cz oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci. Při reklamaci bude zákazníkovi na základě jím poskytnutých údajů vydáno písemné potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace; a dále (po vyřízení reklamace) mu bude vydáno potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Doručené reklamace vyřizuje prodávající 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. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající a kupující nedohodnou na delší lhůtě.

V souladu s občanským zákoníkem má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Právo na úhradu těchto nákladů musí kupující uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.