Reklamační řád – Eshop MartinZeman.com platný k 1.1.2017

Reklamace:

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Obč.z.a z.č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na spotřební Zboží, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady.

Uplatnit právo z vadného plnění (reklamaci) může kupující v pobočce společnosti v Brně, Ječná 26b, 62100 Brno.

Společně se zbožím doporučujeme doložit prodejní doklad a co nejpřesnější popis závady s kontaktními údaji.

Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu prodávající písemně, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

Vady zboží:
Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel věc převzal, má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné, se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy, je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Práva z vady zboží:
Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Lhůty:
Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Zákazníkem. Záruční doba pro Kupujícího spotřebitele činí 24 měsíců, avšak pro Kupujícího, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, činí záruční doba pouze 12 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v záruční opravě. V případě výměny Zboží nezačíná běžet nová záruční doba.

Lhůta pro vyřízení reklamace:
Reklamace se snažíme vyřídit v co nejkratší době. Maximální lhůta reklamace spotřebitele je ve 30-ti denní lhůtě. V případě smluv uzavíraných podle obchodního zákoníku, neplatí uvedená 30 denní lhůta, ale i přesto se snažíme o co nejrychlejší vyřízení. Náklady spojené se zasláním zboží do servisu a zpět ze servisu jsou dodavatelem uhrazeny pouze za těchto podmínek:

- reklamace je uznána jako oprávněná
- jsou řádně doloženy náklady na dopravu zboží

Proplaceny budou pouze náklady v přiměřené výši vzhledem k reklamovanému zboží.

Neopravitelná závada:
Pokud je zjištěno, že je zboží neopravitelné a doložíte potřebnou dokumentaci ihned nás kontaktujte poštou na adrese: Martin Zeman, Ječná 26b, 621 00 Brno, nebo emailem martin@datelier.cz. Na základě zaslaných dokumentů bude posouzena oprávněnost Vaší reklamace a budeme Vás co nejrychleji kontaktovat.

Záruku nelze uplatnit zejména za zboží:

- poškozené živly (voda, oheň, blesk, elektrický výboj
- s prošlou záruční lhůtou v den doručení zboží k reklamaci
- mechanicky poškozené (roztržené, prořízlé, propálené, odřené, se znaky pádu, atd.)
- poškozené nesprávným použitím v rozporu s běžnými zásadami používání (prací symboly)
- zboží poškozené neodborným servisním zásahem

Převzetí zásilky přepravní společností:
Při přebírání zásilky je nutné zkontrolovat obal zásilky – zjevnou vadu (poškození obalu) je nutné ihned oznámit a poznamenat do přepravního listu. Zásilku je tak možné převzít i s touto vadou bez obavy s následným uplatňováním případné škody. Obsah zásilky zkontrolujte po odjezdu řidiče, řidič nečeká na kontrolu obsahu při předávání – skryté vady je možné ohlásit do 24 hodin po převzetí zásilky a zažádat o sepsání zápisu o škodě. Škodu nahlaste na adresu martin@datelier.cz. Zboží dodáváme na dobírku (platba při převzetí zboží). O případné změně ceny bude kupující informován ještě před dodáním zboží a má právo v této souvislosti zrušit nebo změnit objednávku. Ceny uvedené v e-shopu platí pro koncové zákazníky a jsou uvedeny u každého zboží s DPH 21%.

Právo Spotřebitele odstoupit od smlouvy:
Byla-li smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (v internetovém obchodě), má spotřebitel právo dle § 1829 odst. 1 Obč.Z. od smlouvy odstoupit do 14 dnů od převzetí plnění (dodání zboží).

V případě, že si spotřebitel přeje dle předchozího odstavce odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, kontaktuje prodávajícího a nejlépe písemně uvede, že odstupuje od smlouvy ideálně s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz. Spotřebitel může pro odstoupení od smlouvy do 14 dnů využit též vzorový formulář (odstoupení od smlouvy formou vrácení peněz, odstoupení od smlouvy formou výměny zboží) poskytovaný prodávajícím, který je umístěn v reklamačních podmínkách. Odstoupení od kupní smlouvy může spotřebitel mimo jiné zanést osobně, zaslat poštou na adresu centrály firmy nebo zaslat elektronickou poštou na adresu martin@datelier.cz.

V případě, že kupující dle předchozích odstavců odstoupí od smlouvy, vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího (kromě částky představující dodatečné náklady na dodání zboží

vzniklé v důsledku kupující zvoleného způsobu dodání zboží, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání zboží nabízený prodávajícím) do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od kupujícího přijal, pokud kupující neurčí jinak. Prodávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal. Zboží musí být prodávajícímu vráceno do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy prodávajícímu. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

Toto ustanovení zákona však nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení zboží. Spotřebitel v případě využití práva na odstoupení od smlouvy do 14 dní od převzetí plnění, musí dodavateli vydat vše, co na základě kupní smlouvy získal. Pokud to již není dobře možné (např. v mezidobí bylo Zboží zničeno nebo spotřebováno), musí spotřebitel poskytnout peněžitou náhradu jako protihodnotu toho, co již nemůže být vydáno. Pokud je vrácené Zboží poškozeno jen částečně, může prodávající uplatnit na spotřebiteli právo na náhradu škody a započíst svůj nárok na vrácenou kupní cenu. Prodávající spotřebiteli v takovém případě vrací jen takto sníženou kupní cenu.

Na kupní cenu, která má být kupujícímu vrácena, může prodávající navíc započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením Zboží.

Právo na odstoupení od smlouvy spotřebitel nemá, v případě smluv:

- na poskytování Služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění,
- na dodávku Zboží nebo Služeb, jejichž cena závisí na výchylkách finančního trhu nezávisle na vůli Prodávajícího,
- na dodávku Zboží upraveného podle přání Kupujícího nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání,
- na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li Kupující jejich originální obal,
- na dodávku novin, periodik a časopisů,
- spočívajících ve hře nebo loterii.

V případě, že nejste spotřebitel, tedy zboží nakupujete v rámci své obchodní či podnikatelské činnosti (o čemž rozhoduje uvedení IČO na nákupním dokladu), právo na odstoupení od smlouvy vám nevzniká, neboť toto právo svědčí pouze spotřebitelům vymezeným v Zákoně na ochranu spotřebitele.

Místo pro vrácení zboží:
Vyměnit případně vrátit zboží je možné na centrále naší společnosti a to osobně (nejlépe po předešlé telefonické domluvě) nebo zasláním na adresu (doporučujeme prostřednictvím České pošty):
Martin Zeman, Ječná 26b, 621 00 Brno

Vracené zboží dobře zabalte, aby nedošlo k jeho poškození během přepravy. Zboží nemusí být v originálním obalu a můžete zboží i vyzkoušet. Upozorňujeme, že s uvedením zboží do původního stavu mohou vzniknout náklady, které mohou být požadovány k úhradě. Doporučujeme tedy uvést zboží pokud možno do původního stavu, předejdete tím možnému snížení vrácené částky o náklady vynaložené na uvedení zboží do původního stavu.

Lhůta pro vrácení zboží:
pro dodržení 14-ti denní lhůty pro vrácení zboží je rozhodující, kdy nám je oznámeno odstoupení od smlouvy. Oznámením se rozumí informace, že chcete od smlouvy odstoupit, případně samotné doručení odstoupení i se zbožím. Odstoupení od smlouvy musí být oznámeno ve 14-ti denní lhůtě. Odstoupení od smlouvy můžete zaslat písemně nebo elektronicky lhůta pro zákonné odstoupení od smlouvy trvá 14 kalendářních dnů, nikoliv dnů pracovních, a začíná běžet dnem převzetí plnění (dodání zboží) zboží nám předejte nebo zašlete v co nejkratším možném termínu od zaslání odstoupení.

Formuláře ke stažení:
Odstoupení od smlouvy - vrácení peněz: http://www.martinzeman.com/wp-content/uploads/2017/01/formular-odstoupeni-od-smlouvy-eshop-martinzeman_com.pdf

Odstoupení od smlouvy - výměna zboží: http://www.martinzeman.com/wp-content/uploads/2017/01/formular-uplatneni-reklamace-eshop-martinzeman_com.pdf