

Reklamační řád pro spotřebitele

Prodávající

ATELIÉR MAUR s.r.o.

Libušínská 575/82, 326 00 Plzeň

IČO: 25241885

DIČ: CZ25241885

zapsaná u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 12126

telefon: +420 377 240 033

e-mail: infoatelier@ateliermaur.cz

web: www.ateliermaur.cz

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád se použije pouze tehdy, je-li kupujícím spotřebitel.

1.2 Spotřebitelem je fyzická osoba, která při uzavírání smlouvy nebo jednání s prodávajícím nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani samostatného výkonu povolání.

1.3 Tento reklamační řád upravuje práva spotřebitele z vadného plnění. Nevztahuje se na kupující, kteří nejsou spotřebiteli; pro ně platí samostatný reklamační řád.

1.4 Skutečnost, že zboží bylo vyrobeno podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeno jeho osobním potřebám, nevylučuje právo spotřebitele reklamovat vady takového zboží.

2. Odpovědnost prodávajícího za vady

2.1 Prodávající odpovídá spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady a že má vlastnosti sjednané ve smlouvě.

2.2 Vedle sjednaných vlastností prodávající odpovídá zejména za to, že zboží odpovídá účelu, množství, jakosti, funkčnosti, bezpečnosti, životnosti, kompatibilitě, příslušenství, návodu a dalším vlastnostem, které může spotřebitel u zboží daného druhu rozumně očekávat s ohledem na povahu zboží, cenu, smluvené vlastnosti, návod a případně deklarovanou životnost nebo střední dobu svítivosti.

2.3 Spotřebitel může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí.

2.4 Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

2.5 Vytkne-li spotřebitel prodávajícímu vadu oprávněně, doba pro vytknutí vady neběží po dobu, po kterou spotřebitel nemůže zboží užívat.

2.6 Práva z vadného plnění spotřebiteli nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou není běžné opotřebení způsobené obvyklým užíváním zboží ani opotřebení odpovídající míře předchozího používání u použitého zboží.

2.7 U světelných zdrojů, LED prvků, elektronických komponent a obdobných částí zboží není vadou běžné opotřebení, postupný pokles svítivosti nebo změny odpovídající povaze zboží, deklarované životnosti, střední době svítivosti, způsobu užívání a podmínkám uvedeným v návodu. Tím nejsou dotčena zákonná práva spotřebitele, pokud zboží neodpovídá smlouvě nebo zákonným požadavkům.

3. Záruka za jakost

3.1 Zákonná práva spotřebitele z vadného plnění nejsou totéž co dobrovolná záruka za jakost.

3.2 Záruku za jakost poskytuje prodávající pouze tehdy, je-li výslovně uvedena v nabídce, potvrzení objednávky, záručním listu, daňovém dokladu, na obalu zboží, v reklamě nebo v jiném prohlášení prodávajícího.

3.3 Není-li záruka za jakost výslovně poskytnuta, má spotřebitel stále zákonná práva z vadného plnění podle občanského zákoníku.

4. Jak reklamaci uplatnit

4.1 Reklamaci lze uplatnit u prodávajícího:

- e-mailem na infoatelier@ateliermaur.cz,
- písemně na adrese sídla prodávajícího,
- osobně v sídle prodávajícího; předchozí domluvu doporučujeme z provozních důvodů,
- jiným jednoznačným způsobem, ze kterého bude patrné, kdo reklamaci uplatňuje, jakého zboží se týká a jaká vada je vytýkána.

4.2 Pro urychlení vyřízení reklamace doporučujeme uvést:

- jméno a příjmení spotřebitele,
- kontaktní údaje,
- číslo objednávky, faktury nebo jiný údaj umožňující identifikaci koupě,
- označení reklamovaného zboží,
- popis vady a kdy se projevila,
- požadovaný způsob vyřízení reklamace.

4.3 Nepředložení originálního záručního listu, původního obalu nebo veškerého příslušenství samo o sobě nebrání uplatnění reklamace, pokud lze prokázat koupi zboží u prodávajícího a vadu řádně posoudit.

4.4 Spotřebitel je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost k posouzení reklamace, zejména umožnit prohlídku reklamovaného zboží, předat potřebné informace a dodat součásti nezbytné k ověření vady, pokud je to vzhledem k povaze vady nutné.

4.5 Při zasílání reklamovaného zboží doporučujeme zboží vhodně zabalit tak, aby během přepravy nedošlo k jeho dalšímu poškození. Původní obal není podmínkou reklamace.

5. Potvrzení reklamace a lhůta vyřízení

5.1 Prodávající vydá spotřebiteli při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

5.2 Reklamační vada včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě.

5.3 Po marném uplynutí lhůty podle předchozího odstavce může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

5.4 Po vyřízení reklamace vydá prodávající spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6. Práva spotřebitele při vadě

6.1 Má-li zboží vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat:

- dodání nového zboží bez vady, nebo
- opravu zboží,

ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný.

6.2 Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.

6.3 Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

- prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil řádně,
- se vada projeví opakovaně,
- je vada podstatným porušením smlouvy,
- je z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro spotřebitele,
- reklamační vada nebyla vyřízena v zákonné lhůtě.

6.4 Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada nevýznamná. Má se za to, že vada není nevýznamná.

7. Náklady reklamace

7.1 K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady v rozsahu stanoveném zákonem.

7.2 Při oprávněné reklamaci má spotřebitel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace. O jejich náhradu je vhodné požádat bez zbytečného odkladu.

7.3 Pokud je reklamační vada neoprávněná, může prodávající spotřebitele informovat o důvodu zamítnutí. Případné další náklady lze po spotřebiteli požadovat pouze v rozsahu dovoleném právními předpisy.

8. Převravní škoda

8.1 Škoda vzniklá při přepravě není totéž co vada zboží, ale v praxi se může projevit podobně.

8.2 Je-li zásilka při převzetí zjevně poškozená, doporučujeme poškození zdokumentovat, vyfotit a nechat zapsat u dopravce. Tento postup slouží zejména k uplatnění škody u dopravce.

8.3 Tím nejsou omezena zákonná práva spotřebitele z vadného plnění ani právo spotřebitele odstoupit od smlouvy, pokud mu podle zákona náleží.

9. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

9.1 Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy.

9.2 Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je zpravidla Česká obchodní inspekce, internetová adresa: www.coi.gov.cz.

10. Závěrečná ustanovení

10.1 Tento reklamační řád nahrazuje předchozí znění reklamačního řádu pro fyzické osoby nepodnikající.

10.2 Práva spotřebitele, která mu náleží podle právních předpisů, nejsou tímto reklamačním řádem omezena.

10.3 Tento dokument je účinný ode dne jeho zveřejnění na webových stránkách prodávajícího. Pro konkrétní smlouvu je rozhodné znění účinné ke dni jejího uzavření, není-li mezi stranami výslovně sjednáno jinak.