

Reklamační řád

Tento reklamační řád doplňuje obchodní podmínky webového portálu www.vyprodejповleceи.cz a popisuje pravidla pro uplatnění práv z vadného plnění (reklamace) v souvislosti s nakupováním zboží na výše uvedeném e-shopu. Práva a povinnosti neupravené tímto Reklamačním řádem se řídí platnými právními předpisy České republiky. Provozovatelem eshopu je **Textilomanie s.r.o.**, IČO: 04788494, Spisová značka: C 91898 vedená u Krajského soudu v Brně, Sídlo: Lidická 700/19, Veveří, 602 00 Brno.

Tento reklamační řád se vztahuje výhradně na kupujícího, který je spotřebitelem ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tedy fyzickou osobu, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání. Pro kupující – podnikatele se uplatní reklamační podmínky dle individuální dohody a obecné právní úpravy vadného plnění.

Reklamační řád je účinný ke dni **6. ledna 2023**.

Pro případné dotazy či otázky nepopsané v tomto Reklamačním řádu nás prosím kontaktujte prostřednictvím emailu info@vyprodejповleceи.cz nebo na telefonním čísle 534 534 990.

1. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1.1. Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vad, které se u zboží projeví do 24 měsíců od převzetí zboží. To neplatí pro:

- (a) vadu zboží, které bylo z důvodu této vady zlevněno;
- (b) vadu zboží způsobenou nadměrným zatěžováním nebo použitím v podmínkách, které nejsou pro takové zboží přiměřené;
- (c) vadu zboží, která vznikla v důsledku jeho opotřebení, nesprávného užívání nebo zásahu nebo nesprávné údržby v rozporu s našimi pokyny, resp. pokyny výrobce (návod k užití zboží)
- (d) vadu zboží, která vznikla v důsledku vnější události mimo náš vliv.

1.2. Pokud se vada zboží projeví v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

1.3. Spotřebitel nemůže právo z vadného plnění uplatňovat, pokud vadu způsobil sám.

1.4. Pokud bude reklamace shledána oprávněnou, má spotřebitel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace podle § 1924 občanského zákoníku,

zejména poštovného či jiných nákladů, které jste museli účelně vynaložit, aby mohl svá práva z vadného plnění uplatnit. O náhradu těchto nákladů je třeba požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace, a doložit je příslušnými doklady (např. účtenkou za poštovné)..

2. ZPŮSOB REKLAMACE

2.1 Zboží může spotřebitel reklamovat těmito způsoby:

(a) prostřednictvím jednoduchého online formuláře na www.vyprodejповleceni.cz/sos

(b) jiným způsobem, a to:

- telefonicky na čísle 534 534 990;
- emailem na info@vyprodejповleceni.cz;
- dopisem odeslaným na adresu Textilomanie s.r.o., Velké dráhy 74e, 664 61 Opatovice.

2.2 V případě založení reklamace online pomocí formuláře na adrese www.vyprodejповleceni.cz/sos bude reklamace spotřebitele zpracována **rychleji**, obvykle do třech pracovních dní obdržíte návrh řešení reklamace.

2.3 Při reklamaci má spotřebitel právo žádat, odstranění vady, kterou zboží má. Místo toho může žádat i dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží. To neplatí, pokud je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo nepřiměřeně nákladný, což posoudíme zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být vada odstraněna bez značných obtíží pro spotřebitele.

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

- (a) Vyprodejповleceni.cz vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s výše uvedenými ustanoveními;
- (b) se vada projeví opakovaně;
- (c) je vada podstatným porušením kupní smlouvy; nebo
- (d) je z prohlášení nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro zákazníka.

2.5 Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které spotřebitel obdržel.

2.6 Spotřebitel nemůže od smlouvy odstoupit, pokud je vada zboží nevýznamná ve smyslu § 2002 občanského zákoníku, tzn. pokud zboží i přes existenci vady může být bez

omezení užíváno ke svému obvyklému účelu a nejde o podstatné porušení smlouvy. Pokud se však vada opakovaně vyskytne nebo se na zboží vyskytne větší množství jednotlivých drobných vad, může být i taková situace posouzena jako podstatné porušení smlouvy a spotřebitel má právo od smlouvy odstoupit..

- 2.7 V případě řádného odstoupení spotřebitele, prodávající vrátí kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co spotřebitel prokáže, že zboží řádně odeslal.

3. PRŮBĚH REKLAMACE

- 3.1 Jakmile Vám bude zboží spotřebiteli doručeno, doporučujeme spotřebiteli zboží neprodleně po jeho převzetí zkontrolovat a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství.
- 3.2 Spotřebitel je povinen vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy jste měli možnost zboží prohlédnout a mohli jste vadu zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje.
- 3.3 Po zaregistrování požadavku do našeho reklamačního systému bude spotřebitel vyzván k případnému doplnění fotografiemi, či mu bude ihned poslán návrh řešení reklamace. Následně je spotřebitel povinen se k tomuto návrhu vyjádřit. V případě výměny zboží, veškeré náklady na přepravu nese prodávající.
- 3.4 Ihned poté, kdy bude vložen požadavek na reklamaci do reklamačního systému prodávajícího, odešleme spotřebiteli na email dokument ohledně potvrzení přijetí reklamace. Jeho součástí je datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje a kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
- 3.5 Ohledně řešení reklamace bude spotřebitel informován obvykle do **1-3 pracovních dní** od zaregistrování požadavku na reklamaci.
- 3.6 Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena a o vyřízení reklamace bude spotřebitel informován nejpozději do **30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, pokud se s námi nedohodne na delší lhůtě. Pokud ve stanovené době reklamaci nevyřídíme a neinformujeme spotřebitele o způsobu jejího vyřízení, je spotřebitel oprávněn od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 3.7 Jako prodávající jsme povinni vydat potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 3.8 V případě řešení reklamace slevou z ceny bude spotřebiteli vystaven opravný daňový doklad dle § 73 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1 Tento Reklamační řád může být jednostranně měněn ze strany prodávajícího, přičemž každá změna bude účinná nejdříve dnem jejího zveřejnění na internetových stránkách e-shopu. Změny se nevztahují na kupní smlouvy uzavřené před účinností nového znění reklamačního řádu. O změně reklamačního řádu bude spotřebitel vhodným způsobem informován, např. prostřednictvím oznámení při objednávce, v uživatelském účtu nebo formou upozornění na webových stránkách..
- 4.2 Provedením objednávky na eshopu www.vyprodejповleceeni.cz , spotřebitel bere na vědomí a prohlašuje, že se řádně seznámil s obsahem tohoto Reklamačního řádu.
- 4.3 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Spotřebitel má právo obrátit se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v případě, že mezi námi jako prodávajícím a spotřebitelem dojde ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy a tento spor se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou.

Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

Česká obchodní inspekce - Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

Web: www.coi.cz

Email: adr@coi.cz

Tel.: +420 296 366 360