

Reklamační řád společnosti Caratine s.r.o.

IČ: 28976339, se sídlem Kubelíkova 1224/42, Žižkov, 130 00 Praha 3, zapsané v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 157225, telefonní kontakt +420 775 568 100, email: obchod@spanek-venezia.cz

(1) Prodávající odpovídá za to, že je dodáno zboží, které si kupující objednal, a že zboží nemá při převzetí vady, tj. že zboží zejména má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme, nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy; je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; vyhovuje požadavkům právních předpisů; hodí se k účelu, který uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá; odpovídá jakosti, která byla sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy; a nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

(2) Prodávající dále odpovídá za to, že se vady nevyskytnou v záruční době, která činí 24 měsíců od převzetí zboží, není-li v dokumentech přiložených ke zboží nebo v reklamě stanovena delší záruční doba. V případě, že bude kupujícímu zboží vyměněno či opraveno, na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v tomto případě prodlužuje o dobu, po kterou kupující nemohl kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména po dobu, po kterou je zboží v opravě.

(3) Práva z vadného plnění kupujícího se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2177, a také § 2165 až 2174. V souladu s těmito ustanoveními má kupující tato práva:

(a) Doplnění toho, co chybí (Pokud prodávající dodá zboží v menším množství, než které bylo ujednáno, nebo dodá nekompletní zboží)

(b) Sleva z kupní ceny (Lze požadovat vždy, pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada nebo se vada vyskytla v záruční době)

(c) Výměna zboží nebo vadné součásti zboží (Lze požadovat, pokud to není neúměrné k povaze vady, tj. zejména v případě, kdy není možná bezprostřední oprava věci, a pokud se nejedná pouze o nepodstatné porušení smlouvy). Právo na výměnu zboží **nelze uplatnit v případě**, že je vadná pouze část (součást) zboží. Pokud v průběhu reklamačního řízení dojde prodávající k závěru, že je vadná pouze součást zboží, vymění pouze tuto součást. Požadovat výměnu zboží **nemůže** kupující u zboží použitého nebo prodávávaného za nižší cenu. Namísto toho může požadovat slevu z kupní ceny.

(d) Oprava věci (Pokud je možné zboží opravit, náleží kupujícímu právo na bezplatné odstranění vady). Pokud se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že prodávající není schopen zboží opravit, bude kupujícího neprodleně informovat a ten může zvolit jiný způsob vyřízení reklamace.

(e) Vrácení peněz (Lze požadovat **pouze za předpokladu**, že dodání vadné nebo nekompletní věci ze strany prodávajícího zakládá podstatné porušení smlouvy nebo prodávající není schopen odstranit vadu, pro kterou kupující nemůže zboží řádně používat, nebo není schopen zboží s touto vadou vyměnit, např. zboží se již nevyrábí, nebo zboží kupující nemůže řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě - výskyt téže vady po jejich alespoň dvou předcházejících opravách, nebo se na zboží vyskytne větší počet vad - současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží, nebo pokud prodávající nedodrží lhůtu pro vyřízení reklamace/nezjedná nápravu do 30 dnů od uplatnění reklamace.

(4) Práva z vadného plnění nelze uplatnit, pokud kupující před převzetím o vadě zboží věděl, vadu sám způsobil nebo pokud uplynula záruční doba. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na opotřebené zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

(5) Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu od zjištění vady. Prodávající přijímá reklamace v kterékoli své provozovně a v sídle prodávajícího. **Prodávající doporučuje kupujícímu reklamaci zasílat na adresu provozovny, urychlí to postup reklamace. Pro rychlejší vyřízení je možné předem informovat prodávajícího. Dále je vhodné informovat prodávajícího o zvoleném způsobu vyřízení reklamace a zabalit zboží do vhodného obalu a přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad – fakturu. Nesplnění některého z těchto kroků nebrání kladnému vyřízení reklamace.**

(6) Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. **Reklamace včetně případného odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.** Pokud kupující zvolí právo, které mu z objektivních důvodů nemůže být přiznáno, bude prodávající kupujícího informovat. V takovém případě je možné zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy právo z vad uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení požaduje, a to při uplatnění reklamace. Dále (po vyřízení reklamace) vám prodávající vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Toto právo je nutné uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.