

## Reklamační řád

### Rozpor s kupní smlouvou

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou dle §616, občanský zákoník (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má kupující spotřebitel právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího spotřebitele buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující spotřebitel před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak. Rozporem s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc nemá jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že neodpovídá požadavkům právních předpisů, není v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a neodpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

### Záruční doba

Na veškeré zboží je poskytována záruční doba 24 měsíců. Záruka se nevztahuje na následující případy:

- zboží bylo poškozeno nevhodným, nebo neodborným zacházením,
- zboží bylo poškozeno přírodními živly,
- zboží bylo poškozeno běžným opotřebením.

Záruční doba začíná běžet převzetím zboží zákazníkem, a tato se případně dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. Dojde-li k výměně zboží počíná běžet nová záruka v délce 24 měsíců.

### Reklamace a její uplatnění

V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada, má kupující, v závislosti na povaze této vady, při uplatnění záruky tato práva:

- jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo právo odstoupit od kupní smlouvy,
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo právo odstoupit od kupní smlouvy,
- jde-li o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy,
- jde-li o vady neodstranitelné, které nebrání řádnému užívání věci a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy.

Kupující je povinen dodané zboží prohlédnout a bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o zjištěných závadách. Kupující může oznámit oprávněnou reklamaci jednou z následujících možností:

- na e-mailovou adresu provozovatele [zimplova@seznam.cz](mailto:zimplova@seznam.cz),
- poštou na adresu provozovatele,

- telefonicky na tel. č.:
- osobním doručením na adresu provozovatele,

a následně zaslat nebo doručit reklamované zboží v případě možnosti v originálním obalu nebo vyhovujícím přepravním obalu, s popisem závady a kopií prodejního dokladu na adresu provozovatele:

**Kateřina Zimplová**

**E-shop Dulinka**

**PO BOX 14**

**Havlíčkův Brod 580 01**

Reklamační vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne uplatnění reklamační vady, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak. Při nedodržení lhůty pro vyřízení reklamační vady má spotřebitel právo na výměnu zboží nebo na odstoupení od smlouvy.

Reklamační protokol je zaslán zákazníkovi emailem nebo poštou do 3 dnů od přijetí reklamační vady (reklamovaného zboží).

V případě oprávněné reklamační vady má spotřebitel právo na náhradu nákladů spojených s reklamací. V případě neoprávněné reklamační vady je prodávající povinen vydat písemné odůvodnění tohoto zamítnutí a zároveň spotřebitel nemá nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamační vady a současně ani prodejce nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně.

**Tento reklamační řád byl konzultován SOS - Sdružením obrany spotřebitelů, o. s. ([www.spotrebitele.info](http://www.spotrebitele.info)). To potvrzuje udělené jedinečné logo SAOP o provedení SOS – Spotřebitelského auditu obchodních podmínek, které naleznete na <http://www.spotrebitele.info/audit/audit.php>. V případě nejasností ohledně těchto obchodních podmínek můžete SOS kontaktovat elektronicky na [http://www.spotrebitele.info/poradna/vlozdotaz\\_saop.php](http://www.spotrebitele.info/poradna/vlozdotaz_saop.php) nebo telefonicky na poradenské lince SOS 900 08 08 08 (8 Kč/min).**