

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) prodávajícího Green Art Shop s.r.o., IČ: 47 364 319, DIČ: 2023842326, IČ DPH: SK2023842326, se sídlem: Pustá dolina 14046/13, 080 01 Prešov, ČR, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Prešově, v oddíle sro. 28544/P, a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat při reklamaci zboží nabytého od prodávajícího. Kupující, je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout Green Art Shop s.r.o. potřebnou součinnost potřebnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o dobu, ve které kupující neposkytl požadovanou součinnost. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají platné a účinné právní předpisy. Převzetím zboží je okamžik převzetí zboží spotřebitelem od prodávajícího resp. převzetím dopravce.

2. DÉLKA ZÁRUKY

Jako doklad o záruce vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky. Na výslovnou žádost kupujícího prodávající poskytne záruku písemnou formou (záruční list). Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje. Pokud je to vzhledem k poskytované záruce potřebné, prodávající v záručním listu srozumitelným způsobem vysvětlí obsah záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým lze uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi vážou.

Lhůta pro uplatnění práv Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží kupujícím. Záruční doba zboží je 24 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. Délka záruční doby je vždy vyznačena na záručním listu (ve sloupci záruka). Záruční doba se skládá ze zákonné lhůty (24 měsíců) a případně prodloužené záruční lhůty. Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Práva ze odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyly-li uplatněny v záruční době. Když je kupujícím spotřebitel, v rámci zákonné záruční lhůty se reklamace řídí zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník a zákonem č.j. 250/2007 Sb., o ochraně spotřebitele, oba zákony v platném a účinném znění, s přihlédnutím ke zpřesněním v tomto Reklamačním řádu.

3. UPLATNĚNÍ PRÁV ZE ODPOVĚDNOSTI ZA VADY (REKLAMACE)

Kupující, který není spotřebitelem je povinen, a kupujícímu, který je spotřebitelem, je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky, poškození krabice) dle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je například, neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: zahradaonline@gmail.com, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dávají však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou. Práva z odpovědnosti za vady, t.j. právo na výměnu zboží, právo na odstoupení od kupní smlouvy (vrácení peněz) a právo reklamaci a opravu zboží si kupující uplatňuje vypsáním reklamačního formuláře a odesláním na adresu sídla společnosti Green Art Shop s.r.o. nebo vypsáním formuláře a zasláním na emailovou adresu prodejce. Kupující může vadné zboží k reklamaci zaslat přepravní službou na adresu

provozu prodávajícího. Reklamované zboží by mělo být důkladně zajištěno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balíček by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis vady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (hlavně zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i vady zboží.

Prodávající je povinen určit způsob vyřízení reklamace a reklamaci vyřídit ve lhůtě, která nesmí být delší než 30 dní od uplatnění reklamace (§ 18 odst. 4 Zákona o ochraně spotřebitele). V případě reklamace uplatněné do 12 měsíců od koupě výrobku, prodávající může vyřídit reklamaci zamítnutím jen na základě odborného posouzení. Pokud prodávající zamítne reklamaci uplatněnou po 12 měsících od koupě výrobku, prodávající je povinen informovat kupujícího o tom, komu lze zaslat výrobek k odbornému posouzení. Odborným posouzením se pro účely vyřízení reklamací rozumí o. i. i stanovisko autorizované osoby nebo osoby oprávněné výrobcem k provádění záručních oprav (§ 2 písm. n) Zákona o ochraně spotřebitele). Prodávající je povinen při uplatnění reklamace vydat zákazníkovi potvrzení (§ 18 odst. 5 Zákona o ochraně spotřebitele). Tímto potvrzením je kopie reklamačního protokolu. Prodávající je povinen o vyřízení reklamace vydat písemný doklad nejpozději do 30 dnů od data uplatnění reklamace (§ 18 odst. 6 Zákona o ochraně spotřebitele). Tímto písemným dokladem je kopie reklamačního protokolu s vyplněnou kolonkou vyřízení reklamace, list obsahující písemné vyrozumění o vyřízení reklamace. Záruka se nevztahuje na chyby vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v příloženém návodu k použití. Dále se záruka nevztahuje na vady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti (např. bleskem) s výjimkou běžných odchylek. Kupující si je vědom, že pokud nedodá reklamované zboží včetně všeho doručeného příslušenství, poté v případě odstoupení kupujícího od smlouvy bude kupujícímu vrácena kupní cena snížena o cenu nedodaného příslušenství.

4. VÝLUKY

Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečete a sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu a nijak neomezuji právo zákazníka zboží používat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno. Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití): a. mechanickým poškozením zboží, b. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek, c. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno, d. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží, e. zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo obecnými zásadami, f. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů, g. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li chyba v důsledku této úpravy, h. zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí, i. použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, j. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v příloženém návodu k použití. Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, které jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuto, vyměněno nebo prodávajícím deklarované, případně lze očekávat s ohledem na prováděnou reklamu nebo obvyklému způsobu použití zboží.

5. ZPŮSOB VYBAVENÍ REKLAMACE

Shoda s kupní smlouvou V případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavky kupujícího buď výměnou věci nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozpor 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 jeho převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak. Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávající, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, případně jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tom odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

Kupujícím má v závislosti na povaze vady při uplatnění zákonné záruky tato práva:

- jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součástky, není-li to vzhledem k povaze chyby neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy,
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy, stejná práva spotřebiteli patří, pokud jde sice o odstranitelné vady, pokud však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet chyb věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí chyby se považuje zejména, pokud stejná chyba bránící řádnému užívání, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, se vyskytne znovu. Větším počtem chyb se rozumí, má-li věc současně alespoň tři chyby bránící jejímu řádnému užívání,
- pokud jde o jiné vady neodstranitelné a spotřebitel nepožaduje výměnu věci, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy

V případě slevy není možné později reklamovat zboží pro vadu, za kterou byla sleva poskytnuta. Reklamací včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty se má za to, že chyba na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou není možné odstranit. Pokud spotřebitel uplatnil reklamací během prvních 12 měsíců od koupě, prodávající ji může zamítnout pouze na základě odborného posouzení. Proávající poskytne spotřebiteli kopii odborného posouzení do 14 dnů ode dne vyřízení reklamace. Pokud prodávající zamítne reklamací po 12 měsících od koupě, je povinen na dokladu o vyřízení uvést, komu může kupující zaslat výrobek k odbornému posouzení. Pokud spotřebitel odborným posouzením prokáže odpovědnost prodávajícího za vadu, může reklamací uplatnit znovu. Všechny účelně vynaložené náklady spojené s odborným posouzením nese prodávající, který je povinen je spotřebiteli uhradit do 14 dnů ode dne znovu uplatněné reklamace. Znovu uplatněná reklamace nemůže být prodejcem zamítnuta.

Proávající vydá kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně od přijetí reklamace; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace. Kupující má právo na úhradu nezbytných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odesílání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za chyby a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

Společná ustanovení Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Pokud byla reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vybavená výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. O vybavení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu. Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zaslán na adresu kupujícího.

Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména zda balení obsahuje vše, co má obsahovat. K pozdějším námitkám nebude přihlédnuto. Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

6. ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPORU

V případě, že zákazník není spokojen se způsobem, kterým prodávající vybavil jeho reklamaci nebo se domnívá, že prodávající porušil jeho práva, zákazník má právo obrátit se na prodávajícího se žádostí o nápravu. Pokud prodávající na žádost zákazníka podle předchozí věty odpoví zamítavě nebo na takovou žádost neodpoví ve lhůtě do 30 dnů ode dne jejího odeslání zákazníkem, zákazník má právo podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu podle ustanovení § 12 zákona č.j. 391/2015 Sb. o alternativním řešení spotřebitelských sporů ao změně a doplnění některých zákonů. Příslušným subjektem pro alternativní řešení spotřebitelských sporů s prodávajícím je Česká obchodní inspekce nebo jiná příslušná oprávněná právnická osoba zapsaná v seznamu subjektů alternativního řešení sporů vedeném Ministerstvem hospodářství České republiky (seznam je dostupný na stránce <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo volby, na který z uvedených subjektů alternativního řešení sporů se obrátí.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád je platný od 01.01.2022 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

V Prešove, dne 24.1.2024

Název společnosti: Green Art Shop s.r.o.