

Reklamační řád

1) Základní ustanovení

Tento reklamační řád je závazným ustanovením a shrnuje vzájemný obchodní vztah, podmínky, pravidla, práva a povinnosti mezi Vámi jakožto nakupujícím zákazníkem (dále je Kupující) a provozovatelem internetového obchodu Lubomír Beneš - BENO (dále jen Prodávající). Provozovatelem internetového obchodu je firma Lubomír Beneš – BENO, Českých bratří 992, 549 31 Hronov, IČO 11054123, DIČ CZ6411130495. Závazným se reklamační řád pro obě strany stává okamžikem uzavření kupní smlouvy (datum přijetí objednávky Kupujícího Prodávajícím).

2) Zjevné vady při převzetí zboží

Vyazuje-li zboží při přebírání od dopravce zjevné vady, tedy zejména porušený obal, je Kupující oprávněn zásilku nepřevzít. V takovém případě sepište se zaměstnancem dopravce protokol a poškození zásilky. V takovém případě zůstává nárok Kupujícího na poskytnutí řádného plnění ze strany Prodávajícího nebo na vrácení kupní ceny dle volby Kupujícího. V případě převzetí zásilky by měl kupující zásilku rozebrat a provést fyzickou kontrolu zásilky a její kompletnosti. V případě, že Kupující zásilku od dopravce převezme a zjistí zjevné vady po rozebrání zásilky (neúplnost zásilky, mechanické vady, chybějící díly), je povinen toto neprodleně písemně oznámit Prodejci.

3) Shoda s kupní smlouvou

- a) Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad.
- b) Nestanoví-li tento zákon jinak, shodou s kupní smlouvou podle odstavce a) se dále rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.
- c) V případě, že věc 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 požadavku 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 rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.
- d) Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců od dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

4) Vrácení zboží bez udání důvodů

Dle zákona 367/2000 Sb. v platném znění (od 1.1.2014 zákon 89/2012 Sb. v platném znění) má Kupující právo od smlouvy odstoupit do 14 dnů od převzetí plnění bez udání důvodů. Zboží pak musí být vráceno Kupujícímu (na náklady Kupujícího) na adresu Prodávajícího jako obyčejný balík (v případě posláni Českou poštou nebo jiným dopravcem), případně přivezeno osobně na Provozovnu Prodávajícího (viz kontakty). Zásilky vrácené formou dobírky nebudou přijaty. V souladu se zákonem mohou být Kupujícímu vyúčtovány náklady spojené s uvedením vráceného zboží do prodeje schopného stavu (tj. budou vyúčtovány případné chybějící díly, případné přebalení, případné vyčištění apod.). Součástí vrácené zásilky musí být kopie dokladu o koupi v našem obchodě - faktura nebo pokladní doklad. Na základě takto vráceného zboží budou Kupujícímu vráceny peníze. V případě nedodržení výše uvedených podmínek nebude Prodávající schopen akceptovat odstoupení od smlouvy a zboží bude vráceno na náklady Kupujícího zpět. Na vrácení zboží je potřeba předem upozornit e-mailem Prodávajícího a to ve znění „Chci jednostranně odstoupit od smlouvy ze dne DD.MM.RRRR číslo (číslo prodejního dokladu) a požaduji vrácení uhrazené částky za zboží na účet

číslo (vaše číslo účtu). Datum a podpis". K vrácení zboží je možné využít i formulář z webových stránek Prodávajícího.

5) Odpovědnost za vady

Zákonná odpovědnost prodávajícího za vady výrobku začíná běžet ode dne předání zboží Kupujícímu. Základní doba odpovědnosti prodávajícího za vady výrobku je poskytována v délce 24 měsíců. Na vybrané vlastnosti zboží prodávajícího může být poskytnuta další smluvní prodloužená záruka.

6) Místo uplatňování reklamace

Reklamace vady zboží doporučujeme ideálně uplatňovat v provozovně Prodávajícího, uvedené na daňovém dokladu. Pokud se Kupující rozhodne reklamované zboží na adresu provozovny Prodávajícího zaslat, ve vlastním zájmu si vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovující nárokům přepravy křehkého zboží a označí zásilku příslušnými symboly. V žádném případě bez předchozího písemného podání reklamace reklamované zboží na adresu Prodávajícího neposílejte.

7) Způsob při uplatňování reklamace

Reklamace se uplatňuje jednostranným právním úkonem, kterým Kupující vytkne konkrétní vadu, sepíše, jak se vada projevuje a sdělí, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti za vadu uplatňuje (reklamační protokol). Toto provede písemně a e-mailem (poštou, faxem) doručí Prodávajícímu. V případě, že reklamovanou věc nelze dopravit k posouzení do provozovny Prodávajícího, musí Kupující dodat fotodokumentaci, která DOSTATEČNĚ dokumentuje reklamovanou závadu, a v případě skleníků a domků i DOSTATEČNĚ dokumentuje umístění předmětu reklamace v prostoru - doložení fotografií z dálky, v pohledech minimálně ze dvou až tří stran.

V žádném případě bez předchozího písemného oznámení reklamace neposílejte zboží na adresu Prodávajícího.

Od této chvíle začíná běžet lhůta 30 dní pro odstranění vady. Prodávající neprodleně kontaktuje Kupujícího a dohodne s ním nejvhodnější formu reklamační procedury.

K reklamaci je ve všech případech nutné předložit kopii jakéhokoliv dokladu o koupi v našem obchodě - fakturu (dodací list, doklad pokladní příjem, účtenku), reklamovaný výrobek (jednotlivé části výrobku po dohodě s Prodávajícím). Pokud se jedná o opětovnou reklamaci, je Kupující povinen předložit rovněž kopii protokolu o předchozí záruční opravě.

V případě, že Prodávající nebude schopen zrealizovat reklamaci do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, přiznávají se Kupujícímu stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.

V případě, kdy má zboží prokazatelně neodstranitelnou vadu, která zcela znemožňuje užití zboží, má Kupující nárok na výměnu zboží stejné nebo obdobné jakosti, kvality a druhu.

V případě závad, na které se vztahuje smluvní prodloužená záruka, bude postup řešení reklamace v souladu s podmínkami prodloužené záruky uvedenými na záručním listu.

8) Neoprávněná reklamace, zánik nároku na reklamaci

Nárok na reklamaci zaniká při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají podmínkám uvedených v dokumentaci ke zboží (mezi dokumentaci se počítají i upozornění na originálním obalu k výrobku), nešetrným, nadměrným či neodborným zacházením, zásahem vyšší moci.

9) Kontakt na reklamaci

K písemnému vyřizování reklamace používejte výhradně tento kontakt:

Lubomír Beneš – BENO

Nádražní 581, 549 31 Hronov

Kontakt mail: info@benocz.cz Telefon: Tel.: +777 200 866

V Hronově dne 5.2. 2016