

Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení

1.1 Reklamační řád

1.1.1 Tento Reklamační řád byl zpracován dle § 2166 občanského zákoníku a vztahuje se na zboží zakoupené kupujícími (dále jen „Kupující“) v eshopu Purtana.com, provozovaném Spa4biz s.r.o., se sídlem Baarova 802/43, Praha 4, 140 00, identifikační číslo: 28961277, DIČ: CZ28961277, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 156097 (dále jen „Prodávající“). Reklamační řád vysvětluje obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání odpovědnosti z vad zboží zakoupeného v eshopu (Purtana.com).

1.1.2 Reklamační řád je určen Kupujícím – spotřebitelům, kteří si v internetovém obchodě Prodávajícího (dále jen „Internetový obchod“) zakoupili zboží (dále jen „Zboží“). Na všechny Kupující (včetně Kupujících – podnikatelů) se vztahuje pouze čl. 3 Reklamačního řádu, který popisuje, jak reklamovat vadné Zboží. Kupujícím – podnikatelem jsou osoby, které naplňují znaky podnikatele ve smyslu § 420 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“). Výlučně na podnikatele se pak vztahuje čl. 2.5 tohoto Reklamačního řádu.

1.1.3 Zbožím se rozumí věc zakoupená v Internetovém obchodu Purtana (Purtana.com).

2. Jaké máte práva v případě vad zboží

2.1 Co je to vada Zboží

2.1.1 Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující Zboží převzal:

1. má Zboží vlastnosti, které Prodávající uváděl výslovně na stránkách Internetového obchodu (obvykle v popisu Zboží) a které jsou uvedeny v Kupní smlouvě popř. v objednávce, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce Zboží popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu Zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
2. se Zboží hodí k účelu, který pro její použití Prodávající na stránkách Internetového obchodu (obvykle v popisu Zboží) uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
3. je Zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
4. Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2.1.2 Za vadu Zboží se považuje dodání Zboží, které nemá kteroukoliv z požadovaných vlastností uvedených v čl. 2.1.1.

2.1.3 Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

2.2 Kdy Kupující nemá nároky z vadného Zboží

2.2.1 Kupující nemá nároky z vad Zboží, záruka za jakost se nevztahuje a Prodávající ani výrobce či distributor nenesou odpovědnost:



PURTANA

1. u Zboží, které bylo prodáváno za nižší cenu, za ty vady, pro které byla nižší cena tohoto Zboží sjednána,
2. v případě opotřebení Zboží způsobeného jeho obvyklým užíváním,
3. v případě Vady vzniklé nevhodným používáním Zboží, vedlo-li k jeho poškození,
4. v případě použitého Zboží na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Zboží mělo při převzetí Kupujícím,
5. za vady vzniklé nedodržením pokynů uvedených výrobcem či distributorem v dokumentaci ke Zboží.

2.2.2 Další výluky či omezení záruky jsou možné tehdy, uvádí-li je výrobce či distributor Zboží ve svých záručních podmínkách, pouze však tehdy, nejsou-li v rozporu s českými právními předpisy.

2.3 Na co má Kupující – spotřebitel nárok v případě vadného Zboží:

2.3.1 Dodání nového Zboží: Kupující má právo na dodání nového Zboží jen tehdy,

1. pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, zejména není-li vadná jen určitá součást Zboží (v takovém případě má právo pouze na výměnu součásti Zboží dle čl. 2.3.2 nebo bezplatné odstranění vady na součásti Zboží dle čl. 2.3.3), nebo
2. pokud to není vzhledem k povaze vady neúměrné, např. lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu (v takovém případě má právo pouze na bezplatné odstranění vady Zboží),
3. pokud jde o odstranitelnou vadu Zboží, která se vyskytla opakovaně, nebo
4. pokud se na Zboží vyskytuje větší množství odstranitelných vad.

2.3.2 Výměna součástí Zboží: Pokud se vada týká jen součástí Zboží (např. poškozené tkaničky u bot, které jsou jinak bez vad), může Kupující požadovat jen výměnu této součásti. Výměnu součástí Zboží je Kupující oprávněn požadovat rovněž v případech opakovaného výskytu vad součástí Zboží, nebo většího množství vad součástí Zboží.

2.3.3 Bezplatné odstranění vady Zboží

2.3.4 Odstoupení od Kupní smlouvy: Kupující může od Kupní smlouvy odstoupit pouze tehdy,

1. není-li možné dodání nového Zboží, popř. výměna součástí Zboží,
2. pokud jde o odstranitelnou vadu Zboží, která se vyskytla opakovaně, nebo
3. pokud se na Zboží vyskytuje větší množství odstranitelných vad.

2.3.5 Přiměřená sleva: Kupující může požadovat přiměřenou slevu pouze v případě, že neuplatnil žádné ze svých práv uvedených shora v čl. 2.3.1 – 2.3.4. Kupující dále může požadovat přiměřenou slevu i v případech, kdy sice uplatnil některé ze svých uvedených v čl. 2.3.1 – 2.3.3, ale

1. Prodávající nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo Zboží opravit, nebo
2. Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době, nebo
3. zjednání nápravy by Kupujícímu působilo značné obtíže.

2.3.6 Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím Zboží věděl, že má vadu (např. bylo-li to výslovně a srozumitelně uvedeno v popisu Zboží



PURTANA

v Kupní smlouvě, popř. též na stránkách Internetového obchodu), anebo Kupující vadu sám způsobil.

2.4 Lhůta pro uplatnění nároku z vadného Zboží pro Kupujícího – spotřebitele, záruka za jakost

2.4.1 Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u Zboží v době 24 (dvaceti čtyř) měsíců od jeho převzetí. To platí i v případě, že Kupující neobdržel žádný záruční list nebo jiné prohlášení.

2.4.2 Je-li v Kupní smlouvě nebo v popisu Zboží na stránkách Internetového obchodu uvedeno, že se na Zboží vztahuje záruka na jakost, popř. je-li ke Zboží přiloženo prohlášení o záruce (tzv. záruční list), zavazuje se tímto Prodávající, že Zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Záruka za jakost může být poskytnuta i na jednotlivou součást Zboží. Záruční doba běží od převzetí Zboží Kupujícím.

2.4.3 Určují-li Kupní smlouva a prohlášení o záruce dle čl. 2.4.2 různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší, ledaže by si jinou záruční dobu Prodávající a Kupující výslovně sjednali. Ani ujednání o kratší záruční době však nic nemění na tom, že Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady v době dle čl. 2.4.1, přičemž zkrácení této doby je neúčinné (nepřihlíží se k němu).

2.4.4 Stejně účinky, jako výslovné prohlášení o záruce za jakost dle čl. 2.4.2, má i skutečnost, kdy je na prodaném Zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke Zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze Zboží použít.

2.5 Práva z vadného plnění pro Kupujícího – podnikatele

2.5.1 Práva Kupujícího – podnikatele z vadného plnění se řídí ust. § 2099 – 2112 občanského zákoníku.

3. Jak reklamovat Vadné zboží

3.1 Reklamace (oznámení) vad Zboží

3.1.1 Kupující je povinen reklamovat (oznámit) vady Zboží v provozovnách prodávajícího uvedených v čl. 4 reklamačního řádu, nebo na tam uvedené zásilací adrese prodávajícího. Je-li však v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy.

3.1.2 Kupující je povinen reklamované Zboží zaslat Prodávajícímu popř. jinému podnikateli určenému k opravě, a to bez zbytečného odkladu poté, co odešle reklamaci. Doba, po kterou se Kupující nachází v prodlení s odesláním Zboží Prodávajícímu, se nezapočítává do lhůty k vyřízení reklamace dle čl. 3.3.1.

3.1.3 Kupujícímu doporučujeme reklamované Zboží připravit k přepravě tak, aby při ní nedošlo k poškození Zboží a případně Zboží označit dle jeho povahy (křehké atd.). Nebezpečí škody na věci nese až do jejího doručení Prodávajícímu Kupující.



PURTANA

3.1.4 Vykazuje-li Zboží dle uzavřené kupní smlouvy zjevné nedostatky (například porušený transportní obal) již při přebírání Zboží, má Kupující právo Zboží nepřevzít. V takovém případě bude Zboží zasláno zpět Prodávajícímu. Ten má povinnost vše uvést do pořádku a Zboží Kupujícímu odeslat znovu v co nejkratším možném termínu.

3.2 Postup při uplatnění nároku na bezplatné odstranění vady Zboží

3.2.1 V případě, že Kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad Zboží opravou a v záručním listu je pro účely záručních oprav Zboží určený podnikatel odlišný od Prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě Prodávajícího, nebo v místě pro Kupujícího bližším, uplatní Kupující právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu. Tyto informace lze případně nalézt v dokladu, který nahrazuje záruční list.

3.3 Vyřízení reklamace Prodávajícím

3.3.1 O reklamaci, podanou Kupujícím – spotřebitelem, je rozhodne Prodávající ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci, podanou Kupujícím – spotřebitelem, je Prodávající povinen vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní ode dne uplatnění reklamace. O výsledku vyřízení reklamace informuje Prodávající Kupujícího telefonicky a/nebo zasláním Reklamačního protokolu dle čl. 3.3.2.

3.3.2 O vyřízení reklamace Kupujícího – spotřebitele je Prodávající povinen sepsat ve smyslu § 19 odst. 1 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele reklamační protokol, obsahující alespoň:

1. datum uplatnění reklamace (datum přijetí vytčení vad);
2. důvody reklamace;
3. způsob vyřízení reklamace požadovaný spotřebitelem;
4. výsledek prohlídky reklamovaného Zboží Prodávajícím nebo jeho smluvním partnerem (výrobcem nebo distributorem Zboží);
5. zdůvodnění oprávněnosti a způsob jejího vyřízení (opravy nebo výměny Zboží);
6. zdůvodnění zamítnutí reklamace.

Reklamační protokol je Prodávající povinen zaslat Kupujícímu písemně na jeho adresu, uvedenou v oznámení reklamovaných vad. Prodávající se s Kupujícímu může dohodnout na zaslání reklamačního protokolu e-mailem na e-mailovou adresu Kupujícího.

3.3.3 Povinnost sepsat reklamační protokol se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

3.3.4 Kupující je povinen vyzvednout si reklamované Zboží nejpozději do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace vyřízena, a byla-li vyřízena později, do jednoho měsíce od vyznění o jejím vyřízení, pokud se Prodávající a Kupující nedohodnou jinak. Nevyzvedne-li si Kupující reklamované Zboží v uvedené lhůtě, vzniká Prodávajícímu nárok na skladové a případně i nárok na svépomocný prodej za podmínek uvedených v obchodních podmínkách internetového obchodu Queens.cz a v občanském zákoníku.



4. Adresy prodávajícího

4.1 Zásilací adresa pro reklamace pro české a zahraniční zákazníky (Kupující):

Mailstep s.r.o.
Do Čertous 2760/10
Praha 9, 193 00
Česká republika

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

5.1 Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dne 20. 7. 2020.

,