

Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a blíže vymezuje a upřesňuje práva a povinnosti prodávajícího, kterým je společnost DOMFIDA, s.r.o., Budečská 944/9, Praha 2 - Vinohrady, 120 00, IČ 07745265, s provozovnou na stejné adrese (dále také "prodávající") a kupujícího (dále také "zákazník").
- 1.2. Reklamační řád se vztahuje na zboží, u něhož jsou uplatňována v záruční době práva kupujícího z odpovědnosti za vady.

2. Převzetí zboží

- 2.1. Kupující je povinen prohlédnout zásilku bezprostředně při jejím převzetí za přítomnosti pracovníka dopravce (Slovenské pošty, s.p., DPD CZ, s.r.o. nebo Uložanky, s.r.o.).
- 2.2. Jsou-li zjištěny zjevné vady a porušení obalu zásilky, je kupující povinen s dopravcem vyhotovit záznam o poškození. Kupující je oprávněn v tomto případě zásilku nepřevzít.
- 2.3. Zjevné vady poté kupující neprodleně reklamuje u prodávajícího. Podmínkou takovéto reklamace je však doložení záznamu o poškození zboží při dopravě, podepsané dopravcem.

3. Záruční podmínky

- 3.1. Vyskytnou-li se po převzetí zboží kupujícím vady zboží v záruční době, kupující je oprávněn uplatnit reklamaci.
- 3.2. Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními občanského zákoníku a činí 24 měsíců od převzetí zboží, s výjimkami stanovenými příslušnými právními předpisy.
- 3.3. Uvádí-li výrobce na některý ze svých výrobků delší záruční lhůtu, nad rámec občanského zákoníku, prodávající tuto lhůtu respektuje, ale vyhrazuje si právo na určení podmínek a rozsah prodloužené záruky viz. čl. 4.2. tohoto reklamačního řádu.
- 3.4. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží získává kupující záruku novou v délce 24 měsíců nebo do doby trvání záruky původního zboží, je-li tato delší.
- 3.5. Projeví-li se vady zboží během prvních šesti měsíců od převzetí zboží, předpokládá se že rozpor existoval již při převzetí zboží, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak. Proávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo jej sám způsobil.

4. Vyřízení reklamace

- 4.1. V případě vad, které se vyskytnou v zákonem stanovené záruční době, se zboží reklamuje v provozovně prodávajícího na adrese **Domácí potřeby KUDRNÁČ, Budečská 944/9, Praha 2 - Vinohrady, 120 00, Česká republika**. Uplatněním reklamace přímo v autorizovaném servisu zákazník značně urychlí vyřízení reklamace.

- 4.2.** V případě vad, které se vyskytnou v záruční době poskytované výrobcem (nad rámec zákonem stanovené záruční doby 24 měsíců), se zboží reklamuje také u prodávajícího. Proávající je v takovém případě oprávněn požadovat po kupujícím úhrady vynaložených, nutných nákladů spojených s vyřízením reklamace.
- 4.3.** Vyskytne-li se na zboží jakákoliv vada v záruční době, je kupující povinen prodávajícího neprodleně informovat ideálně telefonicky nebo e-mailem s přiloženou fotodokumentací. Proávající bude následně neprodleně kupujícího instruovat ohledně dalšího postupu reklamace. Proávající kupujícímu sdělí, zda je nutné zasílat prodávajícímu zboží kompletní či jen jeho část, popřípadě zda prodávající nevyřeší reklamaci s kupujícím dohodou bez vracení vadného zboží (např. zasláním kupujícímu nové vadné části).
- 4.4.** Reklamace, které se vyskytnou v záruční době dle čl. 4.1. a 4.2. tohoto reklamačního řádu, lze také uplatnit přímo v autorizovaných servisech. Seznam autorizovaných servisů bývá přiložen k návodu nebo je součástí záručního listu. Seznam autorizovaných servisů rovněž na dotaz kupujícího sdělí prodávající.
- 4.5.** Kupující prokáže původ zboží při záruční opravě předložením dokladu o koupi a popřípadě též záručního listu.
- 4.6.** Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.
- 4.7.** V případě, kdy je potřeba zboží zaslat prodávajícímu nebo servisnímu středisku, kupující doručí na vlastní náklady a riziko vadné zboží na adresu autorizovaného servisu či provozovny prodávajícího. Kupující si ve vlastním zájmu povede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží, adekvátně pojištěno a označí zásilku příslušnými symboly. Neurčí-li prodávající v souladu s čl. 4.3. kupujícímu jiný způsob zaslání vadného zboží, musí být zboží zasláno v úplném stavu, včetně příruček, kabelů a veškerého ostatního příslušenství.
- 4.8.** Kupující nemůže reklamované zboží zaslat prodávajícímu na dobírku, neboť by nebyla možná kontrola obsahu a kompletnosti zboží prodávajícím před vyřízením reklamace (zasláním bezvadného zboží či peněz kupujícímu).
- 4.9.** U zboží, které bylo poškozeno při přepravě vinou nedostatečného a nevyhovujícího obalu, zaniká nárok na uplatnění záruky.
- 4.10.** Kupující je povinen při reklamaci uvést číslo objednávky (bylo-li provozovatelem uděleno), co nejvýstižnější popis závad a jejich projevů a doložit doklad o vlastnictví zboží (př. záruční list).
- 4.11.** Proávající po řádném vyřízení reklamace:
- 4.11.1. vyzve kupujícího k převzetí bezvadného (opraveného) zboží v prodejně provozovatele v případě, že kupující toto vadné zboží reklamoval přímo na provozovně prodávajícího,
 - 4.11.2. zašle kupujícímu bezvadné (opravené) zboží na adresu, kterou kupující prodávajícímu uvedl při zahájení reklamačního řízení, jako adresu pro doručení bezvadného (opraveného) zboží, a to

v případě bylo-li reklamační řízení zahájeno korespondenční cestou.

- 4.12. V případě zjištění neodstranitelné vady zboží (na základě písemného posouzení autorizovaného servisního střediska, pokud si to vyžaduje povaha zboží), má kupující právo na výměnu zboží nebo má právo od smlouvy odstoupit. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti. Je-li odstoupení vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
- 4.13. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.
- 4.14. V případě vadného plnění má kupující vždy namísto ostatních nároků možnost uplatnit slevu z kupní ceny.
- 4.15. Pokud byla reklamační vada zboží neoprávněná, kdy závada vznikla např. špatným použitím nebo chybnou manipulací apod., servisní středisko naúčtuje kupujícímu náklady na zjištění závady. Kupující je povinen tyto náklady uhradit ve stanoveném termínu, nejpozději však do čtrnácti dnů od ukončení reklamačního řízení.
- 4.16. Záruční doba všem osobám, používajícím zboží za účelem podnikání, se stanovuje na základě dohody s kupujícím - podnikatelem, či záručním listem. Nebude-li dohoda s kupujícím – podnikatelem uzavřena, stanovuje se záruční doba na 6 měsíců.
- 4.17. Při splnění všech výše uvedených podmínek pro vrácení zboží bude bezvadné zboží vráceno na adresu uvedenou kupujícím nebo vydáno osobně v provozovně nebo peníze za vadné zboží zaslány kupujícímu převodem na účet nebo poštovní poukázkou na adresu a to nejpozději do 30-ti dnů od započetí reklamačního řízení.

5. Rozsah záruky

- 5.1. Záruka zaniká v následujících případech:
 - 5.1.1. nedodržení podmínek pro odbornou montáž či instalaci nebo byla-li provedena firmou, která pro tuto činnost není oprávněná,
 - 5.1.2. porušením ochranných pečetí a nálepek, pokud na zboží jsou,
 - 5.1.3. používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží,
 - 5.1.4. nedovolená manipulace či falšování záručního listu a dokladů o koupi.
- 5.2. Záruka se nevztahuje na:
 - 5.2.1. vady či škody způsobené živelnou katastrofou, povětrnostními vlivy, mechanickým poškozením, elektrostatickým nábojem,
 - 5.2.2. vady či škody způsobené neodbornou obsluhou, nedodržením návodu k obsluze a nedostatečnou údržbou,
 - 5.2.3. poškození způsobená zapojením do sítě neodpovídající příslušné ČSN,
 - 5.2.4. opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.

6. Odstoupení od smlouvy

6.1. Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených občanským zákoníkem. Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno písemné prohlášení kupujícího o odstoupení od smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě odstoupení od smlouvy je třeba dodržet dále uvedený postup:

6.1.1. zaslat prodávajícímu doporučený dopis se zprávou o tom, že kupující odstupuje od smlouvy s uvedením čísla předmětné objednávky zboží či čísla faktury, data nákupu a číslem účtu pro vrácení peněz prodávajícím,

6.1.2. pokud již kupující zboží obdržel a převzal, zašle je zpět na adresu **Domácí potřeby KUDRNÁČ, Budečská 944/9, Praha 2 - Vinohrady, 120 00, Česká republika** a to tak, že zboží musí být pokud možno v původním nepoškozeném obalu, nesmí být použité, nesmí být poškozené, musí být kompletní (tj. včetně příslušenství, záručního listu, návodu atd.), s kopií dokladu o koupi.

Zboží musí být doručeno prodávajícímu osobně nebo zasláno obyčejným balíkem a pojištěné na adresu prodávajícího. Zboží není možno zaslat prodávajícímu na dobírku, neboť by nebyla možná kontrola obsahu a kompletnosti zboží prodávajícím před zasláním peněz kupujícímu. Kupující si ve vlastním zájmu povede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží, adekvátně pojištěno a označeno na zásilce příslušnými symboly, a doručeno prodávajícímu v úplném stavu, včetně příruček, kabelů a veškerého ostatního příslušenství.

6.2. Při splnění všech výše uvedených podmínek pro vrácení zboží budou peníze za vrácené zboží zaslány kupujícímu převodem na účet nebo poštovní poukázkou na adresu a to nejpozději do 10-ti dnů po fyzickém obdržení zboží.

6.3. Při nesplnění některé z výše uvedených podmínek nemůže prodávající akceptovat odstoupení od smlouvy a zboží bude vráceno na náklady kupujícího zpět.

7. Závěrečná ustanovení

7.4. Záruční podmínky v tomto záručním řádu jsou platné pro všechny obchodní případy.

7.5. Ostatní podmínky se řídí občanským zákoníkem České republiky, a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

Tento reklamační řád nabývá účinnost 01. února 2019