

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Marakar s.r.o.

se sídlem Frýdek-Místek - Frýdek, Husova 464, PSČ 738 01

identifikační číslo: 293 83 862

zapsané v obchodním rejstříku vedeném KS Ostrava, oddíl C, vložka 37924

pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese

<http://mujrobertek.cz/>

E-mail: info@mujrobertek.cz, Tel: 739 067 722,

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) obchodní společnosti obchodní společnosti Marakar s.r.o., se sídlem Frýdek-Místek - Frýdek, Husova 464, PSČ 738 01, identifikační číslo: 293 83 862, zapsané v obchodním rejstříku vedeném KS Ostrava, oddíl C, vložka 37924 (dále jen „**prodávající**“) informuje o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně podmínek uplatnění rozporu s kupní smlouvou (dále jen "**reklamace**") spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav. Tento reklamační řád je dostupný v elektronické podobě na internetové adrese: http://mujrobertek.cz/content_data/documents/reklamacni_rad.pdf, jakož i v písemné (tištěné) podobě v sídle prodávajícího na adrese: Marakar s.r.o., Frýdek-Místek - Frýdek, Husova 464, PSČ 738 01.
- 1.2. Tento reklamační řád se vztahuje pouze na případy, kdy fyzická nebo právnická osoba, která nakoupila zboží od prodávajícího, nejednala při uzavírání kupní smlouvy s prodávajícím v rámci své podnikatelské činnosti a byla tedy spotřebitelem nebo dalším zákazníkem.
- 1.3. Prodejce si vyhrazuje právo změnit či doplnit znění tohoto reklamačního řádu. Starší verze reklamačního řádu jsou k dispozici pouze na vyžádání u prodávajícího.
- 1.4. Reklamační řád se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 40/1964 Sb., občanský zákoník v účinném znění, jakož i předpisy souvisejícími, zejména zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a ode dne účinnosti zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tímto zákonem v jeho účinném znění, jakož i předpisy souvisejícími.

2. ROZSAH, PODMÍNKY A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

- 2.1. Záruční doba je 24 měsíců od převzetí zboží kupujícím. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení reklamačního řízení byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Dojde-li k výměně zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

- 2.2. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má kupující právo tuto vadu reklamovat.
- 2.3. Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodné konstrukčního řešení. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození kupujícím či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.
- 2.4. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

3. PODMÍNKY UPLATNĚNÍ ROZPORU S KUPNÍ SMLOUVOU

- 3.1. V případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, je prodávající povinen bez zbytečného odkladu uvést zboží do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího, buď opravou zboží, nebo jeho výměnou. Není-li to možné, je kupující oprávněn požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit.
- 3.2. Kupující je povinen si zboží při převzetí řádně a důkladně zkontrolovat a prohlédnout. V případě, že shledá na zboží vadu nebo shledá jiný rozpor s objednávkou, je povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit prodávajícímu.
- 3.3. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existující již při jeho převzetí, pokud to neodporuje povaze zboží nebo pokud se neprokáže opak. To neplatí, pokud kupující před převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

4. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 4.1. Kupující musí uplatnit odpovědnost za vady u prodávajícího bez zbytečného odkladu.
- 4.2. Místem uplatnění reklamace je sídlo prodávajícího na adrese Marakar s.r.o., Frýdek-Místek - Frýdek, Husova 464, PSČ 738 01. Reklamaci je povinen kupující uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady, aby mohla být reklamace správně posouzena a vyřízena.
- 4.3. Při uplatnění reklamace je kupující povinen specifikovat, jakým způsobem se vada projevuje, uvést volbu práva z odpovědnosti za vady, které uplatňuje, a dále sdělit, zda si zboží po skončení reklamačního řízení vyzvedne osobně, nebo mu má být zboží zasláno na jeho adresu. Jakmile kupující uplatní některé z práv odpovědnosti za vady zboží, např. právo na odstranění vady či slevu, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s prodávajícím jinak.

- 4.4. Kupující je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, zejména že věc zakoupil u prodávajícího a kdy ji zakoupil. V případě zaslání zboží přepravní službou je vhodné zejména zaslání kopie nákupního dokladu a, v případě, že byl k zboží vystaven, platný záruční list. Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamované zboží kompletní a doloženo potřebnými doklady. V případě zaslání vadného zboží k reklamaci je kupující povinen předat zboží kompletní a ve vhodném obalovém materiálu, jež vyhovuje přepravním požadavkům dodaného zboží – nejlépe v původním obalu. Prodejce není povinen přijmout k reklamaci zboží, nebude-li vhodně zabaleno a předáno s dodanými součástmi a příslušenstvím. Reklamované zboží bude přijato k reklamaci, jen jestliže je zboží řádně vyčištěné, vysušené a posouzení reklamace nebrání obecné zásady hygieny.
- 4.5. Kupující, v případě že bude zboží k reklamaci zasílat prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, je povinen označit zásilku obsahující reklamované zboží a shora uvedené doklady nápisem “REKLAMACE” a dále o uvedení dostatečných kontaktních údajů, zejména adresy a telefonního čísla.
- 4.6. Prodávající nepřebírá žádné nevyžádané zásilky na dobírku nebo na náklady prodávajícího. Pouze v případě oprávněné reklamace má kupující následně právo na náhradu nákladů účelně vynaložených na poštovní přepravu.
- 4.7. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
- 4.8. O tom, kdy bylo právo z odpovědnosti za vady uplatněno, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání, případně o způsobu vyřízení reklamace (včetně případného písemného odůvodnění zamítnutí reklamace), vydá Prodávající kupujícímu písemné potvrzení.

5. PROVÁDĚNÍ ZÁRUČNÍCH OPRAV – ODSTRANITELNÉ VADY

- 5.1. Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita zboží a oprava může být provedena řádně ve stanovené lhůtě. Lhůta pro odstranění vady nesmí přesáhnout 30 kalendářních dnů, popř. dobu delší, na které se prodávající s kupujícím dohodli. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu.
- 5.2. Prodávající je povinen uvést bezplatně a bez zbytečného odkladu věc do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího.
- 5.3. Kupující má tedy zejména právo, aby reklamovaná vada byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat

výměnu zboží, nebo, týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Pokud není oprava vady ani výměna zboží možná, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny zboží, nebo od smlouvy odstoupit.

6. PROVÁDĚNÍ ZÁRUČNÍCH OPRAV – NEODSTRANITELNÉ VADY

- 6.1. Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění nebylo provedeno ve výše uvedené lhůtě 30 dnů (popř. ve lhůtě delší, na které se Prodávající s kupujícím dohodli).
- 6.2. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady, má kupující právo požadovat výměnu zboží za nové bezvadné nebo odstoupit od kupní smlouvy.
- 6.3. I v případě vady odstranitelné má kupující právo na výměnu zboží nebo na odstoupení od smlouvy, pokud nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad zboží řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. Větším počtem vad trpí zboží tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně nejméně tři odstranitelné vady.
- 6.4. V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání zboží jako zboží bez vady (např. vady estetické) a kupující nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. O vyřízení reklamace je kupující informován e-mailem/telefonicky/SMS.
- 7.2. Zboží z neoprávněné reklamace bude kupujícímu zasláno zpět na jeho náklady, nebo ponecháno k vyzvednutí v sídle prodávajícího dle dohody.
- 7.3. Zboží z oprávněné reklamace bude kupujícímu zasláno zpět na náklady prodávajícího, nebo ponecháno k vyzvednutí dle dohody.
- 7.4. Při osobním vyzvednutí zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.
- 7.5. Tento reklamační řád je platný od 7.8.2013