

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnosti

APART Czech Republic s.r.o. Vavrečkova 7074, 760 01 Zlín

IČO: 241 88 301 DIČ: CZ241 88 301

ČLÁNEK I.

PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA REKLAMACI VADY ZBOŽÍ

Tento reklamační řád se vztahuje pouze na případy, kdy fyzická osoba, která uzavřela smlouvu s prodávajícím, jednala mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání a byla tedy spotřebitelem (dále jen „**zákazník**“).

Prodávající odpovídá zákazníkovi za to, že prodávané zboží nemá při převzetí vady. Prodávající odpovídá za vady, které má prodané zboží při převzetí. Projeví-li se u zakoupeného zboží vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat postupem stanoveným v tomto reklamačním řádu a přísluší mu nároky z vad zboží dále uvedené v tomto reklamačním řádu. Za vadu nelze považovat změny na zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, nevhodným zacházením, mechanickým poškozením nebo nedodržáním podmínek užívání a ošetřování, na něž byl zákazník při koupi zboží upozorněn.

Prodávající odpovídá zákazníkovi rovněž za to, že v okamžiku převzetí zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem, je vhodné k účelu, pro který ho zákazník požaduje a s nímž prodávající souhlasil a za to, že je zboží dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití.

Neupozorní-li prodávající zvláště zákazníka před uzavřením kupní smlouvy, že se některá vlastnost zboží liší, a neprojeví-li s tím zákazník výslovný souhlas, odpovídá prodávající zákazníkovi dále za to, že zboží:

- je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
- zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;
- je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat; a
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Záruka se nevztahuje na změnu barvy kovů a povrchu hodinek, který může být ovlivněn např. výskytem různých chemických látek v ovzduší, užíváním některých léků, potem s nižším PH atd.

Za vadu rovněž nelze považovat vadu, o níž zákazník při koupi věděl a pro kterou mu prodávající poskytl slevu.

Uzavřením kupní smlouvy s prodávajícím zákazník souhlasí s tímto reklamačním řádem.

ČLÁNEK II.

MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, jakožto i v sídle; je-li však k opravě určena jiná osoba, která je v místě prodávajícího či v místě pro kupujícího bližším, kupující vytkne vadu tomu, kdo je určen k

provedení opravy. Pro uplatnění záruky je nezbytné prokázat zakoupení zboží u prodávajícího (např. dokladem o koupi zboží, nebo záručním listem ...).

Zákazník může uplatnit reklamaci osobně na výše uvedených místech nebo zasláním zboží (nejlépe doporučeným balíkem) na adresu sídla společnosti. Zboží, které bude zasláno na dobírku, nebude přijato. Reklamované zboží musí být předáno či zasláno prodávajícímu kompletní (u náušnic – celý pár, u náhrdelníku – řetízek i přívěsek).

ČLÁNEK III. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Zákazník může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou (2) let od převzetí, není-li v záručním listě uvedena doba jiná. U použitého zboží je lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění 12 měsíců. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného prodlení, jakmile se vada na věci projeví.

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží u prodávajícího za účelem vyřízení reklamace (vytkl-li zákazník prodávajícímu vadu oprávněně) a zákazník nemohl vadné zboží řádně užívat. O této době je prodávající povinen vystavit zákazníkovi písemný doklad. Bylo-li vadné zboží vyměněno za bezvadné nebo došlo-li k výměně jeho součástí, nezačíná běžet nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ode dne převzetí bezvadného zboží či zboží s vyměněnou součástí.

ČLÁNEK IV. VADY ZBOŽÍ

Zákazník je povinen vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost zboží prohlédnout a mohl vadu při dostatečné péči zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje; v opačném případě mu nemusí být právo z vadného plnění přiznáno.

Má-li zboží vadu, může zákazník požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nového zboží bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro zákazníka.

Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.

Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím zákazníkovi nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který zákazník zboží koupil. K odstranění vady převezme prodávající zboží na vlastní náklady.

Nepřevezme-li zákazník zboží v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti zboží po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění; neujedná-li strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá.

Zákazník může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

- prodávající vadu dle výše uvedených ustanovení odmítl odstranit nebo ji neodstranil;
- se vada projeví opakovaně;
- je vada podstatným porušením smlouvy; nebo
- je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro zákazníka.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, kterou zákazník obdržel.

Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada zboží nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy, prodávající vrátí zákazníkovi kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu zákazník prokáže, že zboží odeslal.

Zákazník je povinen si zboží při převzetí řádně a důkladně zkontrolovat a prohlédnout. V případě, že shledá na zboží vadu, je povinen ji bez zbytečného odkladu oznámit prodávajícímu. Totéž se týká situace, kdy zjistí jiný rozpor s objednávkou, zejména je-li dodán jiný výrobek či jiné množství, než které bylo objednáno. Vada, která se projeví během jednoho (1) roku ode dne převzetí zboží, se považuje za vadu existující již při převzetí, pokud se neprokáže opak; tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

V případě dodání jiného výrobku má zákazník právo na dodání zboží dle objednávky.

Prodávající neodpovídá za případné vady, na které byl zákazník před uzavřením smlouvy zvlášť upozorněn, výslovně souhlasil, že bude zboží dodáno s takovou vadou a současně převzetí zboží neodmítl. Prodávající rovněž neodpovídá za vady, o kterých zákazník věděl a pro které byla zákazníkovi poskytnuta sleva z kupní ceny. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží také pokud vadu sám způsobil.

Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.

ČLÁNEK V. KONTROLA ZBOŽÍ PŘI PŘEVZETÍ ZÁSILKY OD DOPRAVCE

V případě mechanického poškození obalu zboží při převzetí od dopravce je zákazník povinen zkontrolovat stav tohoto zboží. Pokud bude při prohlídce zjištěno zjevné poškození zboží, je zákazník povinen vyhotovit o tomto záznam za přítomnosti doručovatele a je oprávněn převzetí zásilky odmítnout. Pozdější reklamace se řídí obchodními podmínkami dopravce (poškození zboží při přepravě, chybějící zboží v důsledku poškození zásilky apod.).

V případě odmítnutí zboží z důvodu poškození při přepravě bude zákazníkovi bezplatně zaslán nový výrobek.

ČLÁNEK VI. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Prodávající zákazníkovi vystaví písemné potvrzení o uplatnění reklamace, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení a kontaktní údaje zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

- V případě **zaslání zboží** na reklamaci prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nás informujte na e-mailu: **info@apart.cz**,
- uveďte důvod reklamace a Váš požadavek na vyřízení,
- uveďte kontaktní údaje (jméno, e-mail, adresu, tel. číslo apod.)
- přiložte kopii dokladu o koupi zboží nebo platný záruční list (pokud byl součástí dodávky), případně jiným věrohodným způsobem doložte datum koupě zboží.

Přijetí reklamace Vám bude potvrzeno e-mailem.

Potvrzení o uplatnění reklamace bude obsahovat:

- identifikaci reklamovaného zboží
- datum prodeje
- prodejní cenu
- váhu šperku
- datum uplatnění reklamace
- popis vady
- požadavek zákazníka
- kontaktní údaje zákazníka

Při převzetí opraveného zboží bude doplněno datum převzetí.

Reklamaci včetně odstranění vady vyřídí prodávající, a spotřebitel o tom musí být informován, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné prodloužit po uplatnění reklamace na základě předchozí dohody se zákazníkem – takové prodloužení nesmí být na nepřiměřeně dlouhou dobu či na dobu neurčitou. Pokud prodávající ve stanovené době reklamaci nevyřídí a neinformuje o způsobu jejího vyřízení zákazníka, je zákazník oprávněn od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí prodávající zákazníka prostřednictvím kontaktních údajů zákazníka uvedených v potvrzení o přijetí reklamace a vyzve jej k vyzvednutí věci nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy byl zákazník o vyřízení reklamace informován. Prodávající zákazníkovi poskytne potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení případné opravy, době jejího trvání, případně poskytne zákazníkovi písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Je-li reklamace vyřízena prodávajícím jako oprávněná, má zákazník právo na úhradu prokazatelně účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

ČLÁNEK VII. VYZVEDNUTÍ REKLAMOVANÉ VĚCI

Prodávající může věc, které se reklamace týkala, na účet zákazníka vhodným způsobem prodat, nepřevzme-li zákazník věc ve lhůtě 30 dnů ode dne vyrozumění o vyřízení reklamace. Nebrání-li tomu povaha věci, prodávající vyrozumí zákazníka o zamýšleném prodeji a stanoví mu náhradní lhůtu k převzetí věci, avšak ne kratší než jeden měsíc. Výtěžek z prodeje vyplatí prodávající zákazníkovi po odečtení nákladů na skladování věci a nákladů prodeje, a to na základě uplatnění práva na výplatu výtěžku zákazníkem u prodávajícího.

ČLÁNEK VIII. ŘEŠENÍ SPORŮ

Vzájemné spory mezi prodávajícím a zákazníkem řeší obecné soudy.

Zákazník má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodaří s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ADR (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>). Kontaktní údaje: Evropské spotřebitelské centrum ČR, se sídlem na adrese Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, web: <http://www.evropskyspotrebitel.cz>, je kontaktním místem dle Nařízení (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line. Zákazník se rovněž může obrátit s žádostí o radu ohledně svých spotřebitelských práv na dTest, o.p.s. či na telefon 299 149 009 či 222 767 221.

Prodávající se zavazuje usilovat přednostně o mimosoudní řešení sporů se zákazníkem, pokud je zákazník neodmítne. Tento postup není mediací dle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, ve znění pozdějších předpisů ani rozhodčím řízením dle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízením a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, a jeho využitím není dotčeno oprávnění stran obrátit se se svým nárokem na Českou obchodní inspekci či na soud.

Po dobu trvání jednání o mimosoudním urovnání sporu neběží ani nezačnou běžet promlčecí a prekluzivní lhůty podle občanského zákoníku, dokud jedna ze stran sporu výslovně neodmítne v jednání pokračovat.

Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát – oddělení ADR Štěpánská 15, 120 00 Praha2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

ČLÁNEK IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Prodávající si vyhrazuje právo změnit či doplnit znění tohoto reklamačního řádu.

Tento reklamační řád je platný a účinný od [01.02.2023].