

Reklamační řád obchodní společnosti shoparena s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1

Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zboží od společnosti shoparena s.r.o. sídlem Podbabská 865/14, Bubeneč, 160 00 Praha 6, IČO 19868855, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 393008 (dále jen „prodávající“) a vztahuje se na spotřební zboží prodávané prodávající (dále jen „zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícím z odpovědnosti za vady (dále v textu jen „reklamace“).

1.2

Spotřebitel má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího prostřednictvím e-mailu na email prodávajícího info@shoparena.cz nebo telefonicky na +420 608 689 557. Po podání reklamace bude kupující kontaktován a bude s ním řešen postup vyřízení reklamace.

1.3

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím

1.4

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí (tzv. záruční doba). Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Záruční doba pro kupujícího jako spotřebitele činí tedy 24 měsíců od převzetí zboží kupujícím, avšak pro kupujícího, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, činí záruční doba 12 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží začíná běžet nová záruční doba.

1.5

Vyskytne-li se na zakoupeném zboží vada, má zákazník právo toto reklamovat. Reklamace bude přijata pouze v případě uplatnění v záruční době, nejlépe spolu s platným dokladem o koupi výrobku. Prodávající je povinen oprávněnou reklamaci prověřit popřípadě zboží opravit či vyměnit v zákonné lhůtě do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této zákonem dané lhůty má spotřebitel právo na výměnu nebo odstoupení od smlouvy.

1.6

Na žádost spotřebitele je prodávající povinen vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta, spolu s identifikačními údaji prodávajícího obsahujícími jméno a příjmení nebo název nebo obchodní firmu, případně název prodávajícího, jeho identifikační číslo.

2. Práva vyplývající ze záruky

2.1

Kupující je oprávněn:

- jde-li o vadu odstranitelnou, má právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, dále právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jde-li o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy

2.3

Reklamací řeší prodávající v součinnosti s výrobcem zboží. O reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do 30 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.

2.4

V případě oprávněné reklamace má kupující spotřebitel právo na úhradu nákladů spojených s reklamací. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení. V případě neoprávněné reklamace nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani prodejce nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně.

2.5. Po uplynutí záruční doby zaniká odpovědnost prodávajícího za vady zboží, které nebyly v této lhůtě u prodávajícího zákazníkem uplatněny. V případě provedené záruční opravy se záruka na zboží prodlužuje o dobu, po kterou v důsledku jejího provádění nemohl zákazník zboží řádně užívat

3. Reklamační protokol

3.1

Prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Dále prodávající vydá spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí. Prodávající vyrozumí spotřebitele o vyřízení reklamace písemnou formou prostřednictvím emailu nebo písemně.

4. Výjimky ze záruky

4.1.

Záruka se nevztahuje na:

- vady zboží, na něž byla poskytnuta sleva vady způsobené opotřebením, atmosférickými nebo chemickými vlivy
- vady způsobené při dopravě dopravním prostředkem zákazníka
- vady způsobené nesprávným skladováním, nesprávně provedenou montáží, opravou a nesprávným používáním zboží.