Reklamační řád

dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

společnosti BOTTICO s.r.o.,
se sídlem Wolkerova 1273, 765 02 Otrokovice
IČ 25558358 / DIČ CZ25558358
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 33436

(dále jen "prodávající" nebo "BOTTICO s.r.o.").

I. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vady kupujícím vůči prodávajícímu (dále jen "reklamace") vzniklé v souvislosti s kupní smlouvou na prodej zboží uzavírané mezi prodávajícím a kupujícím prostřednictvím internetových stránek prodávajícího www.bottico.cz (dále jen "kupní smlouva").

Reklamační řád je nedílnou součástí kupní smlouvy a všeobecných obchodních podmínek prodávajícího (dále jen "VOP"). Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s VOP a s tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi seznámen a že jim porozuměl.

Pokud nejsou termíny v tomto reklamačním řádu definovány, mají stejný význam, jaký je uveden v kupní smlouvě, nebo ve VOP, nebo v zákonném předpise (v uvedeném pořadí).

Některá práva a povinnosti smluvních stran týkající se jakosti při převzetí zboží, záruky, práv kupujícího z odpovědnosti prodávajícího za vady a další ustanovení týkající se reklamace jsou uvedeny ve VOP. Jedná se zejména o podmínky práva na odstoupení od smlouvy a poskytnutí přiměřených slev.

II. Kontrola Zboží

Kupující se zavazuje zkontrolovat zboží při převzetí po uzavření kupní smlouvy. Kupující se zejména zavazuje zkontrolovat úplnost zboží, integritu zboží, množství a příslušenství a nepoškozenost obalu zboží. kupující se zavazuje informovat o případných vadách zboží prodávajícího při osobním převzetí nebo dopravce při převzetí zboží od dopravce a uvést vady zboží do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží od dopravce a zavazuje se v takovém případě bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího eventuálně, v případě podezření na poškození zboží při přepravě převzít zboží s výhradou.

Okamžikem přechodu nebezpečí škody na zboží je okamžik převzetí zboží kupujícím. Kupující může uplatnit práva z odpovědnosti za vady zboží zjistitelné při převzetí zboží pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. Pozdější reklamace vad zboží nebo obalu zboží nezbavuje kupujícího práva zboží reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že nejde o rozpor s kupní smlouvou.

III. Uplatnění reklamace

Kupující může reklamaci uplatnit osobně v kterékoliv provozovně prodávajícího nebo odeslat elektronicky na bottico@bottico.cz. Kupující předá reklamované zboží osobně prodávajícímu v prodávajícího na adrese Wolkerova 1273, 765 02 Otrokovice nebo je může na tutéž adresu odeslat.

Prodávající doporučuje kupujícímu reklamovat zboží bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Kupující se zavazuje předat prodávajícímu zboží do 14 dnů ode dne uplatnění reklamace, přičemž za okamžik předání zboží se považuje i okamžik jeho odeslání přepravní službou.

Při odeslání zboží přepravní službou by měla zásilka obsahovat reklamované zboží včetně veškerého příslušenství, pokud se prodávající s kupujícím prokazatelně nedohodnou jinak. Spotřebitel je při uplatnění reklamace povinen předat zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství. V případě odeslání reklamovaného zboží přepravní službou prodávající doporučuje Kupujícímu zabalit zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k poškození zboží a v případě odeslání křehkého zboží označit zásilku příslušnými symboly.

Prodávající doporučuje přiložit ke zboží kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závady a kontaktní údaje kupujícího (adresa, telefon, e-mail), bankovní spojení a požadovaný způsob vyřízení Reklamace. Údaje v tomto odstavci slouží pro identifikaci zboží, Kupujícího a případné vady zboží a umožnují prodávajícímu vyřídit reklamaci. Pokud nemá kupující kopii prodejního dokladu, je povinen jiným prokazatelným způsobem doložit, že zboží bylo zakoupeno u prodávajícího.

Prodávající nebo autorizovaný servis vydá spotřebiteli při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení Reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace (dále jen „reklamační protokol“). Pokud kupující uplatnil Reklamaci odesláním zboží, zašle prodávající kupujícímu reklamační protokol v elektronické podobě e-mailem, s čímž kupující souhlasí.

Spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace. Jde se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného zboží, přičemž spotřebitel se zavazuje zvolit metodu odeslání zboží, jejíž cena bude s ohledem na jiné možnosti kupujícího nejvýhodnější, a v případě dalších nákladů volit takové výdaje, které budou vzhledem ke své povaze a účelu nejvýhodnější. Spotřebitel musí o proplacení nákladů

požádat prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

IV. Výjimky

Práva z odpovědnosti za vady na zboží se nevztahují zejména, nikoliv však výhradně, na případy, kdy závada nebo poškození zboží vznikla:

- mechanickým poškozením
- prokazatelně nedovolenými zásahy do zboží, živelnou katastrofou nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby a/nebo jiné bezpečnostní prvky v případě, že je zboží plombami či těmito prvky opatřeno
- prokazatelně nesprávným užíváním
- užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu
- užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání
- prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy zboží
- mechanickým přetěžováním zboží
- prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou
- pokud předložený záruční list nebo daňový doklad vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na zboží odlišné výrobní číslo od toho, které je uvedeno v záručním listu nebo na daňovém dokladu

Kupující musí přihlížet ke skutečnosti, že záruka se nevztahuje na opotřebení zboží nebo jeho částí způsobené obvyklým užíváním a nelze ji tak zaměňovat s životností. Právo kupujícího reklamovat zboží na základě záruky tím není dotčeno.

Na dárky, které prodávající poskytuje kupujícímu bezplatně v rámci Kupní smlouvy neposkytuje prodávající záruku ani jakákoliv další práva nad rámec zákonných povinností prodávajícího. V případě odstoupení Spotřebitele od kupní smlouvy dle § 1829 OZ je spotřebitel povinen Zboží, které je poskytované jako dárek vrátit v původním stavu srodávajícímu. V případě, že byl dárek poskytnut spotřebiteli, aniž by si spotřebitel dárek objednal, není spotřebitel povinen dárek vracet.

V. Vyřízení reklamace

Reklamace ze strany spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace. Spotřebitel je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení reklamace. V případě, že kupující neposkytne prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, např. nedodá kompletní zboží, neposkytne prodávajícímu potřebné údaje pro vyřízení reklamace nebo neumožní prodávajícímu kontrolu zboží, běh lhůty pro vyřízení reklamace se přerušuje a počíná opět běžet až po poskytnutí potřebné součinnosti kupujícím. V případě marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má spotřebitel právo odstoupit od kupní smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

Prodávající nebo autorizovaný servis je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace (dále jen "Potvrzení o vyřízení reklamace"). Potvrzení o vyřízení reklamace je kuujícím zasláno v tištěné podobě spolu se zbožím nebo v elektronické podobě e-mailem, s čímž spotřebitel souhlasí.

VI. Zamítnutí Reklamace

Prodávající je oprávněn zamítnout Reklamaci v případech uvedených v zákoně a ve VOP a dále tehdy, pokud není možné reklamaci řádně vyřídit a provést kontrolu nebo diagnostiku zboží z důvodu na straně kupujícího, zejména, pokud:

- je zboží znečištěno nebo jsou znečištěny součásti a příslušenství zboží
- zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami

V případě zamítnutí reklamace dle odstavce výše je kupující oprávněn zboží opakovaně reklamovat po odstranění překážek bránících vyřízení reklamace ze strany Kupujícího, pokud je dodržena lhůta dle OZ a VOP.

VII. Vrácení Zboží Kupujícímu

Prodávající informuje kupujícího o vyřízení Reklamace prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Kupující se zavazuje převzít zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne vyřízení reklamace. Bylo-li Zboží odesláno kupujícím přepravní službou, bude zboží prodávajícím kupujícímu odesláno stejným způsobem na adresu uvedenou v reklamačním formuláři. V případě osobního vyzvednutí zboží je kupující povinen předložit reklamační protokol, nebo musí jiným způsobem prokázat svou totožnost.

Při převzetí zboží se kupující zasazuje zkontrolovat stav, množství zboží a soulad stavu zboží s Potvrzením o vyřízení reklamace. V případě, že zboží nebude odpovídat požadavkům Kupujícího nebo Potvrzení o vyřízení reklamace, zavazuje se kupující bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího. Pokud kupující nesplní povinnosti dle tohoto odstavce, nebude prodávající povinen přihlížet k dalším námitkám kupujícího.

Nepřevezme-li kupující zboží osobně nebo od přepravní služby ani ve lhůtě 2 měsíců ode dne, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti zboží převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení. V případě, že kupující nepřevezme zboží ani do šesti měsíců poté, kdy byl informován o vyřízení reklamace, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu

skladného. V případě, že se prodávajícímu nepodaří zboží prodat ani ve lhůtě dvou měsíců ode dne započetí prodeje dle tohoto odstavce nebo bude-li zboží zjevně neprodejné, vyhrazuje si prodávající právo zboží zlikvidovat na náklady kupujícího.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 6. 1. 2023