

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tímto reklamačním řádem plní prodávající informační povinnost vůči kupujícímu spotřebiteli v souladu s ust. § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Tento reklamační řád upravuje práva kupujícího spotřebitele z vad výrobků zakoupených v této kamenné prodejně.

Práva z vad výrobků jsou totéž jako práva z vadného plnění a totéž jako práva na reklamaci. Uplatnění těchto práv je označeno současně jako reklamace. Práva plynoucí z uplatnění práv z vadného plnění/práv z vad/práva na reklamaci jsou práva z vadného plnění nebo též práva z reklamace.

Prodávající:

Společnost Fosfa a.s., IČO 001 52 901, se sídlem Hraniční 268/120, 691 41 Břeclav – Poštorná, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp. zn. B 224.

Kupující spotřebitel:

Každý člověk, který nakoupí zboží v této kamenné prodejně na adrese Hraniční 268/120, 691 41 Břeclav – Poštorná a nákup **nečinní** v souvislosti se svou podnikatelskou činností nebo v souvislosti se samostatným výkonem svého povolání. V tomto řádu, který je určen pouze pro spotřebitele, je dále používán jen termín kupující.

Prodej zboží:

Zboží v této kamenné prodejně je samoobslužným prodejem zboží, tzn. že kupující nabývá vlastnické právo ke zboží zaplacením úplné kupní ceny zboží. Do zaplacení zboží může kupující kdykoli vrátit zboží na původní místo.

Prodávané zboží:

V naší prodejně můžete zakoupit čistící a kosmetické prostředky, např. prostředky na praní prádla, mytí nádobí, sprchové gely a vlasové šampony, tekutá mýdla a rovněž speciální řadu určenou pro péči o děti a kojence. Dále je možné u nás zakoupit jiné než tzv. uživatelné věci, např. látkové tašky, pumpičky a další příslušenství.

Co je vada zakoupeného zboží:

Prodávající je povinen plnit bez vad, tzn. dodat zboží

- které odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- má vlastnosti obvyklé, vlastnosti stanovené prodávajícím, je vhodné k účelu, pro který je kupující požaduje a kupující může bez překážek použít zakoupené zboží k účelu, k němuž je zboží určeno
- které je dodáno s ujednaným příslušenstvím včetně obalu a pokyny k použití,
- je vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá,



- svým 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, zejména reklamou nebo označením; prodávající není vázán veřejným prohlášením prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době koupě upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv,

- odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před zakoupením zboží.

Pokud zakoupené zboží nesplňuje tyto požadavky, je vadné.

Prodávající dále plní vadně, pokud neupozorní kupujícího na vady, které zboží má, ačkoli se při takovém předmětu obvykle nevyskytují nebo ujistí kupujícího v rozporu se skutečností, že zboží nemá žádné vady, anebo že se zboží hodí k určitému užívání.

Prodávající neplní vadně, pokud kupujícího před koupí zvlášť upozornil, že se některá ujednaná nebo obvyklá či očekávaná vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

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

Dokdy může kupující reklamaci uplatnit:

Zjistí-li kupující vadu zakoupeného zboží, může tuto vadu uplatnit u prodávajícího, tj. může zakoupené zboží reklamovat.

Kupující může vytknout vadu, která se na zakoupeném zboží projeví v době dvou let od převzetí u zboží nebo do konce vyznačené expirační lhůty, pokud vada spočívá v tom, že výrobek si nezachoval po dobu vyznačené lhůty spotřeby své vlastnosti a způsobilost k užívání k obvyklému účelu.

Prodávající doporučuje, aby za účelem řádného posouzení vady a práv kupujícího kupující uplatnil vadu u prodávajícího co nejdříve poté, co ji zjistí. Platí ale, že soud právo z vady přízná i v případě, že vada nebyla vytknuta bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit. Právo kupujícího vytknout vadu se promlčí v obecné promlčecí lhůtě v délce tří let, která běží od zjištění vady.

Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, doba pro vytknutí vady neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat.

Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při jeho převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Tato doba jednoho roku neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Jak může kupující reklamaci uplatnit:

Kupující může uplatnit reklamaci jakýmkoli způsobem, který uzná kupující za vhodný. Volba způsobu uplatnění práva z vadného plnění je zásadně na kupujícím, tj. kupující může reklamaci uplatnit např. telefonicky, emailem, písemně, osobně na prodejně. Uplatnění reklamace musí být ale takové, aby



sdělení o reklamaci bylo způsobilé dostat se řádně do dispozice prodávajícího a aby obsahovalo údaje, které jsou nezbytné pro vyřízení reklamace.

Kde může kupující reklamaci uplatnit:

Kupující může reklamaci uplatnit (tj. vytknout vadu zboží) u prodávajícího na této prodejně prodávajícího, kde zboží zakoupil, tj. na adrese Hraniční 268/120, 691 41 Břeclav – Poštorná, a to v prodejní době, tedy v pracovní dny od 8 do 16 hod.

Další kontaktní údaje na prodávajícího:

Emailová adresa: info@feeleco.com

Adresa sídla prodávajícího: Fosfa a.s., Hraniční 268/120, 691 41 Břeclav – Poštorná

Datová schránka: g9hd6ja

Telefon: +420 519 306 394

Co má kupující při reklamaci uvést:

Prodávající doporučuje kupujícímu, aby při reklamaci uvedl zejména:

- Informaci, že jde o reklamaci
- Identifikační údaje kupujícího, zejm. jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo, na němž bude moci být prodávajícím kontaktován a emailová adresa, kam mu bude sdělen výsledek reklamace
- Údaje o zboží, které reklamuje
- Datum zakoupení reklamovaného zboží a doložení, že kupující zakoupil zboží v prodejně prodávajícího (např. doložení účtenky)
- Údaj, kdy došlo ke zjištění vady zboží
- Vada, kterou kupující na zboží shledal – označení vady nebo oznámení, jak se projevuje. Prodávající doporučuje, aby za účelem řádného a úplného posouzení vady zboží kupující co nejdůkladněji popsal, jak bylo zboží používáno a jak se vada projevila, případné následky vady apod. Je doporučeno případně i doložit fotografie, video či jiné podklady k tvrzené vadě.
- Uvedení, jakou nápravu kupující požaduje, tj. jaké právo z vady uplatňuje.

Jaká práva z vady může kupující uplatnit?

Kupující si může vybrat z těchto způsobů nápravy:

- 1) Odstranění vady, a to buď
 - a) dodáním nové věci bez vady
 - b) opravou věci

Prodávající má právo neakceptovat jednu z výše uvedených voleb kupujícího, pokud je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný, což se posuzuje 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 kupujícího.



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.

- 2) Poskytnutí přiměřené slevy
- 3) Odstoupení od kupní smlouvy

Požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy může kupující pokud:

- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s těmito podmínkami:
Zvolil-li si kupující jako nápravu odstranění vady, prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha zboží a účel, pro který kupující zboží koupil.
K odstranění vady převezme prodávající zboží od kupujícího na vlastní náklady, nebude-li reklamáce a odstranění vady nebo jiná náprava provedena ihned při osobním uplatnění vady kupujícím v prodejně prodávajícího.
Po odstranění vady prodávající vyrozumí kupujícího o tom, že si může opravené zboží převzít. Nepřevezme-li kupující zboží v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti zboží po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění. Neujednají-li kupující a prodávající její výši, platí za ujednanou výše obvyklá.
Přiměřenost doby pro převzetí zboží se posuzuje podle daných okolností, obecně je ale za přiměřenou považována lhůta 30 dní, nedohodnou-li se kupující a prodávající jinak.
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

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

Kupující nemůže odstoupit od kupní smlouvy, je-li vada věci nevýznamná, přičemž ale se má za to, že vada není nevýznamná.

Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu kupující prokáže, že zboží odeslal zpět prodávajícímu.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.

Právo z vadného plnění nevyklučuje právo na náhradu škody, přičemž platí, že čeho lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu.

Prodávající upozorňuje kupujícího, že v případě výměny vadného zboží za nové zboží nevzniká prodávajícím další nová povinnost z vadného plnění.

Jak postupuje prodávající po uplatnění reklamáce:

Prodávající převezme reklamované zboží za účelem posouzení vady, nedohodne-li se s kupujícím jinak.



Prodávající je povinen kupujícímu vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Pokud prodávající reklamaci ve třicetidenní lhůtě nebo ve lhůtě s kupujícím dohodnuté, nevyřeší a neinformuje kupujícího o výsledku reklamace, může kupující od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace (tj. zejména o vyhovění reklamace a způsobu nápravy nebo zamítnutí reklamace), včetně potvrzení o provedení opravy, byla-li oprava provedena, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Předání reklamovaného zboží za účelem posouzení jeho vady:

Spotřebitel může v případě reklamace zboží předat zboží prodávajícímu přímo při uplatnění reklamace (např. zaslat jej spolu s reklamačním listem, přinést reklamované zboží s sebou na prodejnu při reklamaci na prodejně apod.). Toto předání zboží urychlí vyřízení reklamace, neboť prodávající bude moci ihned převzít zboží a posoudit kupujícím tvrzené vady. Neučiní-li tak, uschová zboží podle pokynů prodávajícího nebo s ním jinak vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána. Prodávající a kupující se domluví na předání zboží, přičemž prodávající si převezme zboží na vlastní náklady. Prodávající může posoudit dle své úvahy vadu zboží i bez jeho předání, např. na základě pořízených fotografií, videa apod.

Právo na náhradu nákladů spojených s uplatněním reklamace:

Kupující má při oprávněné reklamaci nárok též na úhradu nákladů **účelně vynaložených** při uplatnění reklamace. Toto právo musí kupující u prodávajícího uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu (viz bod *Dokdy může kupující reklamaci uplatnit tohoto reklamního řádu*), jinak soud právo na náhradu těchto nákladů nepřizná, namítne-li prodávající, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

Účelnost vynaložených nákladů bude v každém případě posuzována individuálně. Neúčelně vynaložené náklady nebudou kupujícímu prodávajícím proplaceny.

Právo kupujícího obrátit se na soud:

Nebude-li kupující spokojený s vyřízením reklamace ze strany prodávajícího, může právo z vadného plnění, pokud vytkl vadu nejdříve prodávajícímu, uplatnit u soudu.

Soud právo z vady přizná kupujícímu i v případě, že nebyla vytknuta bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit. Vada však musí být vytknuta kupujícím v tříleté lhůtě, která běží od okamžiku zjištění vady, když tato vada se projevila v záruční dvouleté lhůtě nebo ve lhůtě data spotřeby. Jinak soud kupujícímu právo z vady nepřizná, namítne-li prodávající opožděné vytknutí vady.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu:



Kupující rovněž může využít cesty mimosoudního řešení spotřebitelského sporu mezi prodávajícím a kupujícím spotřebitelem, a to prostřednictvím České obchodní inspekce, nebo jiného subjektu pověřeného Ministerstvem průmyslu a obchodu, viz <http://www.mpo.cz/dokument169867.html>.

Tento reklamační řád stejně jako informace o zpracování osobních údajů v případě uplatněné reklamace najdete rovněž na stránkách www.feeleco.com v sekci Reklamační řád kamenné prodejny.

Fosfa a.s.

