



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád platí pro nákupy v internetovém obchodě provozovaném na internetové adrese eshop.klobouckalesni.cz (dále jen „e-shop Kloboucká lesní“), uskutečněné po 1.3.2022, přičemž vymezují vzájemná práva a povinnosti kupujícího a prodávajícího.

Prodávající:

Kloboucká lesní s.r.o. se sídlem:

Vlárská 321

763 31 Brumov-Bylnice

IČ: 25532642

DIČ: CZ6990031128

vedená u Krajského soudu v Brně, C 31085

Provozovna:

Vlárská 321,

763 31 Brumov-Bylnice

e-mail: eshop@klobouckalesni.cz

tel.: +420 734 171 474

Kupující:

Kupujícím je spotřebitel nebo podnikatel.

- **Spotřebitelem** je každá fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím nebo s ním jinak jedná.
- **Podnikatelem** je fyzická nebo právnická osoba, která samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele je považována, mj. pro účely ochrany spotřebitele také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele. Podnikatelem se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí ten, kdo uzavírá smlouvu s prodávajícím nebo s ním jinak jedná v souladu s předchozí větou v rámci své podnikatelské činnosti.



Uvede-li kupující v objednávce své identifikační číslo (IČ), pak bere na vědomí, že pro něj platí pravidla uvedená v těchto obchodních podmínkách pro podnikatele.

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1.1. Tento reklamační řád doplňuje „Všeobecné obchodní podmínky e-shopu Kloboucká lesní“ na něž navazuje a je jejich nedílnou součástí. Dokument je také k dispozici na internetové adrese eshop.klobouckalesni.cz/static/vop.pdf.

1.2. Reklamační řád popisuje práva a povinnosti kupujícího a prodávajícího v rámci řešení zjištěných vad zboží dodaného prostřednictvím e-shopu Kloboucká lesní prodávajícím kupujícímu na základě uzavřené kupní smlouvy.

1.3. Kupující převzetím zboží od prodávajícího opětovně potvrzuje, že se seznámil s tímto reklamačním řádem, resp. „Všeobecnými obchodními podmínkami e-shopu Kloboucká lesní“ jako celkem, a souhlasí s nimi.

1.4. V rámci reklamačního řízení jsou od kupujícího vyžadovány následující údaje: jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo, e-mail a podpis či digitální podpis. Veškeré takto získané osobní údaje jsou zpracovávány výhradně za účelem nezbytným pro vyřízení reklamace a v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen GDPR). Právním základem pro zpracování osobních údajů je v souladu s článkem 6 odst. 1 písm. b) GDPR plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je kupující.

2. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

2.1. Prodávající odpovídá kupujícímu za vady zboží dodaného prostřednictvím e-shopu Kloboucká lesní, které mělo zboží při převzetí, po dobu 24 měsíců ode dne převzetí zboží kupujícím. V případě, že zboží není kupujícím odebráno osobně v provozovně prodávajícího, rozumí se převzetím zboží okamžik přechodu nebezpečí jeho převzetí kupujícím od zasilatelské služby potvrzený podpisem dodacího listu.

2.2. Je-li na prodávaném zboží vyznačena lhůta, do které musí být zboží použito, nebo doba minimální trvanlivosti zboží, skončí odpovědnost za vady uplynutím této lhůty.



3. REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

3.1. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, má kupující právo tuto vadu reklamovat u prodávajícího v souladu s tímto reklamačním řádem a příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

3.2. Kupující je povinen prohlédnout si zboží bezprostředně po jeho převzetí. Zjevné vady je kupující oprávněn reklamovat neprodleně po prohlídce zboží uskutečněné při jeho převzetí na provozovně prodávajícího, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne převzetí zboží.

3.3. Pokud při dodávce zboží, prostřednictvím zasilatelské služby, zjistí kupující – spotřebitel mechanické poškození obalu výrobku, je kupující za přítomnosti dopravce (pracovníka zasilatelské služby) povinen zkontrolovat stav dodaného zboží a v případě jeho poškození vyhotovit záznam o poškození zásilky a nechat si tuto skutečnost potvrdit dopravcem. Na základě uplatněné reklamace doložené vyhotoveným a potvrzeným záznamem, může být kupujícímu poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny nebo dodáno nové zboží. Na pozdější reklamace týkající se vad zboží způsobených vinou dopravy nelze brát zřetel.

3.4. Kupující – podnikatel je povinen prohlédnout zboží bezprostředně při jeho převzetí. Pokud je zjištěno mechanické poškození obalu, je kupující povinen zkontrolovat stav zboží a v případě poškození vyhotovit záznam o poškození za přítomnosti dopravce. Odpovědnost za poškození v průběhu přepravy nese dopravce. Na základě vyhotoveného záznamu bude zákazníkovi po uzavření škodní události s dopravcem poskytnuta přiměřená sleva nebo dodán nový výrobek. Podepsáním přepravního listu kupující souhlasí s jeho převzetím a stvrzuje, že dorazilo nepoškozené vinou dopravy.

3.5. Skryté vady, tj. vady zboží, které kupující nemohl zjistit při povinné prohlídce zboží po jeho převzetí ani při vynaložení odborné péče, je kupující oprávněn reklamovat bez prodlení potom, co je zjistil, nejpozději do konce doby odpovědnosti za vady. Musí se však vždy jednat o vady, které mělo zboží již v době jeho převzetí kupujícím, tj. při přechodu nebezpečí škody na zboží na kupujícího.

4. VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI PRODÁVAJÍCÍHO

4.1. Prodávající neodpovídá za případné vady zboží, které vzniknou v době odpovědnosti prodávajícího za vady v důsledku jeho nesprávného, neodborného či nepřiměřeného použití či skladování, zejména pokud vada vznikne vlivem:



- a) mechanického poškození zboží,
- b) používání či skladování zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy doporučením výrobce,
- c) neodborné instalace, zacházení, zanedbání péče nebo nevhodné údržby,
- d) nadměrného zatěžování nebo používání v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- e) provedení nekvalifikovaného zásahu.

4.2. Prodávající rovněž neodpovídá za vady vzniklé opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním a za vady, pro které byla poskytnuta sleva z ceny zboží. Odpovědnost prodávajícího za vady také nevznikne, pokud vady zboží budou způsobeny vnějšími okolnostmi, které nastanou až po přechodu nebezpečí škody na zboží z prodávajícího na kupujícího.

5. POSTUP A ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE, PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ

5.1. Kupující musí uplatnit reklamaci u prodávajícího. Místem uplatnění reklamace je provozovna prodávajícího na adrese:

Vlárská 321,
763 31 Brumov-Bylnice
e-mail: reklamace@klobouckalesni.cz
tel.: +420 734 171 474

5.2. Ke každé uplatněné reklamaci musí kupující připojit kopii nákupního dokladu (faktura, popř. i dodací list u zasílaného zboží), podrobný popis vady, fotodokumentaci, dostatečné kontaktní údaje kupujícího (adresa, telefonní číslo) a uplatnění příslušného nároku z odpovědnosti za vady (oprava zboží, výměna, sleva z ceny). Uplatněný nárok nemůže kupující měnit bez souhlasu prodávajícího.

5.3. Po obdržení reklamace se prodávající dohodne s kupujícím na dalším postupu vedoucím k urychlenému vyřízení reklamace, zejména:



- pokud k posouzení reklamace bude nutné provést prohlídku zboží na místě (např. namontovaná terasa), umožní kupující prohlídku zboží zástupci prodávajícího a dohodne s ním termín a místo prohlídky,
- pokud bude k posouzení reklamace potřebné zaslání reklamovaného zboží zpět prodávajícímu, učiní tak kupující na vlastní náklady. Kupující může vadné zboží doručit prodávajícímu osobně do jeho provozovny nebo je zaslat přepravní službou. V takovém případě kupující předá reklamované zboží přepravci v obalu, který zamezí poškození zboží v průběhu přepravy. V opačném případě přebírá kupující odpovědnost za poškození zboží během přepravy. Zaslání reklamovaného zboží zpět kupujícímu po posouzení uplatněné a oprávněné reklamace, případně zaslání nového zboží po vyřízení oprávněné reklamace, hradí prodávající.

5.4. Reklamaci zboží je prodávající povinen vyřídit bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30 dní od data uplatnění reklamace kupujícím. Prodávající se může dohodnout s kupujícím i na delší lhůtě, zvláště když vyřízení reklamace vyžaduje odborné posouzení. V případě uplatnění reklamace vystaví prodávající kupujícímu písemné potvrzení, kdy byla uplatněna, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání.

5.5. V případě oprávněné reklamace má kupující nárok na výměnu vadného zboží za bezvadné, pokud to není k povaze vady nepřiměřené či dodání chybějícího zboží nebo přiměřenou slevu. Pokud by v době uplatnění reklamace nebylo příslušné zboží na skladě prodávajícího, může se prodávající dohodnout s kupujícím na náhradním termínu, kdy si kupující bude moci převzít nové bezvadné zboží, nebo na dodání obdobného náhradního zboží se stejnými, nebo podobnými užitečnými vlastnostmi od stejného, nebo jiného výrobce.

5.6. Jde-li o vadu, která nebrání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vady, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny reklamovaného zboží.

5.7. Jde-li o neodstranitelnou vadu, která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako věc bez vady, má kupující rovněž právo odstoupit od uzavřené kupní smlouvy. Účinky odstoupení od smlouvy nevzniknou nebo zaniknou, jestliže kupující nemůže vrátit zboží ve stavu, v jakém je obdržel.

5.8. Vyřízení uplatněné reklamace oznámí prodávající kupujícímu bez zbytečného odkladu telefonicky nebo e-mailem.



6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

6.1. Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem jeho uveřejnění na internetové adrese eshop.klobouckalesni.cz/static/reklamacni-rad.pdf. Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.