

Reklamační řád

Tento reklamační řád upravuje podmínky a pravidla pro uplatnění práv z vadného plnění, tj. uplatnění reklamace v případě nákupu vadného zboží na internetovém obchodu na adrese <https://www.elcigon.cz/>.

Provozovatelem tohoto internetového obchodu jsme my, tzn. společnost **Elcigon.cz s.r.o.**, identifikační číslo: 054 39 019, se sídlem Hilbertova 68, Louny, 440 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, spisová značka C 38149. Právě u nás pak můžete uplatňovat i reklamace dle tohoto reklamačního řádu.

Veškerá pravidla zde uvedená se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Těmito zákony se řídí i právní vztahy, které nejsou tímto reklamačním řádem explicitně upraveny.

Tento dokument je součástí obchodních podmínek prodávajícího, jež jste odsouhlasili a další svá práva a povinnosti naleznete v obchodních podmínkách.

I. Které vady zboží je možné oprávněně uplatnit při reklamaci?

Jako prodávající Vám odpovídáme za to, že zboží, které u nás zakoupíte, nemá žádné vady při převzetí. Spotřebiteli je poskytována záruka za zboží po dobu dvou let.

Vadným zbožím se pak rozumí zejména to, že zboží v době, kdy jej převezmete:

- o nemá vlastnosti, které byly mezi námi ujednány, a chybí-li ujednání, nemá takové vlastnosti, které jsme my nebo výrobce popsali či které šlo očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy,
- o se nehodí k účelu, který jsme uvedli nebo ke kterému se obvykle používá,
- o neodpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- o není v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, nebo
- o nevyhovuje požadavkům právních předpisů.

Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních, opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním či vyplývá-li to z povahy zboží.

II. V jaké době lze reklamaci uplatnit?

Jste-li spotřebitelem, je Vám poskytnuta tzv. záruka za jakost ve lhůtě dvou let od převzetí zboží.

Berte na vědomí, že v případě, že vám bude zboží vyměněno či opraveno, tak na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní díly, neběží nová lhůta záruky za jakost (záruční doba). Byla-li však reklamace uplatněna oprávněně, prodlužuje se záruční doba o dobu, po kterou jste nemohli vadné zboží užívat (tedy zejména po dobu, kdy vada znemožňovala jeho užívání, resp. dobu, po kterou bylo zboží v naší opravě).

III. Jaká máte práva z vadného plnění?

V případě výskytu vady můžete primárně požadovat její odstranění. Podle své volby můžete požadovat dodání nového zboží bez vady nebo jeho opravu, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Nepřiměřenost se posuzuje zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by mělo zboží bez vady, či zda může být druhým způsobem odstraněna vada bez značných obtíží pro Vás. Pokud bude zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo nepřiměřeně nákladný, máme právo tento způsob odmítnout.

Pokud vadu odmítneme odstranit či ji neodstraníme v přiměřené době od jejího vytknutí, anebo se vada projeví opakovaně, anebo je vada podstatným porušením smlouvy, anebo z našeho prohlášení či z okolností bude zjevné, že vadu neodstraníme v přiměřené době anebo bez toho, aby Vám to působilo značné obtíže, máte právo požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy.

Za vadu, která je podstatným porušením smlouvy, se považuje taková vada, o které prodávající ví nebo musí rozumně předpokládat, že v případě jejího výskytu by kupující neuzavřel kupní smlouvu na příslušné zboží. Typicky tak půjde třeba o případy, kdy zboží nelze využívat vůbec či jen ztíženě pro jeho účel.

Odstoupení od smlouvy však není možné v případě, že je vytknutá vada zboží nevýznamná.

IV. Máte nějaká zvláštní práva, pokud jste spotřebitelem?

Jednoduchá odpověď – ano.

Výměna zboží nebo jeho součástí. Jako spotřebitel můžete požadovat vždy dodání nového zboží bez vad, pokud to není nepřiměřené vzhledem k povaze vady (pokud by se vada týkala jen součásti zboží, můžete požadovat pouze výměnu této součásti). Pokud by nebyla výměna možná, máte právo odstoupit od smlouvy. Jako nepřiměřený lze však považovat požadavek na výměnu věci v případě, že lze provést odstranění vady bez zbytečného odkladu opravou věci. Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti (popř. na odstoupení od kupní smlouvy) budete mít i v případě, kdy sice lze vadu odstranit, avšak tato vada se bude i po opravě objevovat opakovaně (tj. pokud již byla nejméně dvakrát odstraňována), případně se vyskytne naráz větší počet vad na věci (minimálně tři).

Přiměřená sleva z kupní ceny. Pokud nemáte zájem o výměnu vadného zboží (nebo jeho součásti), opravu ani odstoupení od smlouvy, můžete požadovat namísto toho přiměřenou slevu z kupní ceny. Tuto slevu můžete požadovat i v případě, že nejsme schopni vyhovět vašemu požadavku na výměnu či opravu zboží či jeho součásti (například proto, že se již zboží nevyrábí), respektive když nezjednáme nápravu v přiměřené době nebo pokud by vám takové zjednání nápravy působilo značné obtíže.

Odstoupení od kupní smlouvy. Právo na odstoupení od smlouvy máte zejména v případě, kdy není možná výměna vadného zboží (či jeho součásti), popřípadě jeho oprava, respektive v případě výše zmíněného opakovanému výskytu vady po opravě či v případě většího počtu vad.

V. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

Práva z vadného plnění vám nenáleží v případě, že (i) jste o vadě před převzetím zboží věděli, (ii) vadu jste sami způsobili či (iii) uplynula záruční doba, pokud zboží neměla vadu již při převzetí).

VI. Jak postupovat při reklamaci?

Bližší pravidla ohledně postupu při reklamaci naleznete zde: <https://www.jarabak.cz/reklamace>.

VII. Vyřízení reklamace

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z vadného plnění. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme na delší době.

Reklamaci můžete ze zákona uplatnit i bez toho, abyste nám spolu s touto reklamací rovnou zaslali zboží. Vezměte však na vědomí, že v některých případech, kde bude nutné posoudit oprávněnost reklamaci odborným posouzením stavu zboží, může jeho zaslání spolu s reklamací urychlit celý proces vyřízení reklamace.

Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete; a dále (po vyřízení reklamace) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Vezměte na vědomí, že máte právo na úhradu nutných nákladů při uplatnění řádné a oprávněné reklamace zboží, pokud je uplatníte bezodkladně po jejich zjištění. Nutným nákladem se rozumí takový náklad, který byl účelně vynaložený – nejedná se tak například o náklady na Váš znalecký posudek, využití taxi-slужby pro přepravu zboží k nám či v případě, že namísto využití služby přepravní společnosti dopravíte zboží k nám sami a uplatňované náklady na pohonné hmoty budou zjevně překračovat částku, jež jste mohli využít právě na služby přepravní společnosti, která umožňuje přepravu zboží s nejnižšími náklady.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.1.2023.

Kontaktní údaje prodávajícího, adresa pro doručování:

Elcigon.cz s.r.o.

Husova 2965

Louny, 440 01

Česká republika

email: info@elcigon.cz

telefon: +420 601 543 450