

R E K L A M A Č N Í Ř Á D

Společnost Zelená Garance s.r.o., se sídlem Štefánikova 248/32, Smíchov, 150 00 Praha 5, IČO: 06521860, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 283361, provozovatel webové stránky www.domovnikniha.cz (dále jen „**prodávající**“), vydává v souladu s ust. § 13 zákona číslo 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, tento reklamační řád, jenž obsahuje informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva kupujícího z vadného plnění vůči prodávajícímu (dále jen „**reklamace**“).

I.

Odpovědnost za vady

1. Proávající je odpovědný za skutečnost, že zboží při převzetí nemá vady, tzn.:
 - že zboží má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chýbí-li takové ujednání, pak má zboží vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prodávajícího a/nebo výrobce,
 - že se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - že zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů a je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
2. Kupující je při osobním převzetí zboží povinen zkontrolovat toto zboží včetně jeho úplnosti a nepoškozenosti, a to včetně nepoškozenosti obalových materiálů.
3. Objeví-li se u zakoupeného zboží vada, má kupující právo vadu reklamovat. Před reklamací má kupující povinnost zajistit, aby reklamované zboží bylo čisté, kompletní a v souladu s hygienickými předpisy nebo obecnými hygienickými zásadami.
4. Aby byla zachována práva kupujícího ve vztahu k vadnému plnění, je kupující povinen nakládat se zbožím v souladu s podmínkami pro používání zboží stanovenými v návodech, záručních listech a obdobných pravidlech, stejně tak jako v souladu s povahou zboží. Proávající neodpovídá za vady, které vznikly zejména nesprávným užíváním, skladováním, nekvalifikovaným zásahem kupujícího, běžným opotřebením, mechanickým poškozením či poškozením v důsledku vyšší moci.

II.

Způsob a místo uplatnění reklamace

1. Práva kupujícího z reklamace musí být uplatněny v souladu s tímto reklamačním řádem, nestanoví-li záruční list nebo smlouva jinak. Kupující má právo uplatnit reklamaci v provozovně prodávajícího, a to na adrese sídla společnosti.
2. Kupující je povinen při reklamaci zboží doložit daňový doklad či záruční list svědčící o datu koupě příslušného zboží či jiným věrohodným způsobem prokázat datum a místo zakoupení zboží.
3. Kupující nemá právo uplatnit reklamaci na vadu, kvůli které byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny na dané zboží, která vznikla v důsledku opotřebením zboží jeho obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci. Proávající dále neodpovídá za vady zboží způsobené kupujícím nebo pokud kupující o takové vadě již před převzetím zboží věděl.

III.

Lhůty pro uplatnění a vyřízení reklamace

1. Proávající reklamaci prověří a bezodkladně o ní rozhodne. Pakliže se jedná o složitější případ, prodávající rozhodne o reklamaci do tří pracovních dnů od uplatnění reklamace kupujícím. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Proávající může dohodnout s kupujícím jinou lhůtu pro vyřízení reklamace, obzvláště pokud vyřízení reklamace vyžaduje odborné posouzení.
2. U nepotravinářského zboží je kupující oprávněn uplatnit právo z vady v době 24 měsíců od převzetí věci kupujícím. V případě, že na obalu, v návodu či v reklamě v souladu s právními předpisy nebo v záručním listu není uvedena záruční doba delší než 24 měsíců, má možnost kupující uplatnit právo z vady právě v době 24 měsíců. V této lhůtě je kupující oprávněn uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy, a to bez ohledu na skutečnost, zda se jedná o odstranitelnou či neodstranitelnou: a) odstranění této vady a dodání věci bez vady; b) oprava vady; c) poskytnout přiměřenou slevu z kupní ceny; d) v případě

odstoupení od smlouvy vrácení kupní ceny. Pokud vada neznamena podstatné porušení smlouvy, má kupující nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

3. Je-li na prodaném zboží, jeho obalu nebo návodu k němu připojeném vyznačena lhůta, do které musí být zboží použito, nebo doba minimální trvanlivosti, končí záruční doba uplynutím této lhůty.
4. Kupující je povinen reklamovat vadné zboží ihned po zjištění existence vady.
5. Pakliže dojde k řádnému uplatnění reklamace a reklamace je vyřešena výměnou zboží, nepočíná běžet nová záruční doba, nýbrž pokračuje dále běh doby reklamovaného zboží, která se prodlužuje o dobu vyřízení reklamace.
6. Není-li reklamace na vadu zboží, za které prodávající odpovídá, uplatněna v záruční době, právo z odpovědnosti za vadu zaniká.

IV.

Reklamacie použitého zboží

1. Použité zboží je kupující oprávněn reklamovat do 12 měsíců od převzetí zboží, pakliže tato doba není prodávajícím prodloužena.

V.

Závěrečná ustanovení

1. Prodávající v souladu s ust. § 14 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v účinném znění, informuje kupujícího, že má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz.
2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 15. 6. 2020.