



Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího Nadace Jakuba Voráčka se sídlem Kamenné Žehrovice, Karlovarská třída 581, 273 01, IČO: 04107276, zapsané v nadačním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl N, vložka 1243 (dále jen „**prodávající**“ či „**Nadace Jakuba Voráčka**“) a byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZOS**“), a vztahuje se na zboží, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „**reklamace**“).
2. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „**VOP**“) ještě před objednáním zboží.
3. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem a VOP.
4. Zákazníkem prodávajícího je kupující - spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) ZOS (dále jen „**kupující**“).
5. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

II. Odpovědnost prodávajícího

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá, že v době, kdy kupující zboží převzal:
 - a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - b) věc slouží k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a
 - e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.
3. Kupujícímu je ze strany prodávajícího vystavován daňový doklad a u některých výrobků záruční list. Není-li ke zboží přiložen záruční list, slouží k uplatnění reklamace daňový doklad.

III. Práva z odpovědnosti za vady zboží

1. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v sídle nebo místě podnikání.



2. V případě, že kupující bude zasílat zboží prodávajícímu přepravní službou, je povinen zabalit reklamované zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. Zásilka by měla obsahovat reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závady a správné kontaktní údaje kupujícího.
3. Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že zboží bylo zakoupeno u prodávajícího, zejména originálem dokladu o zakoupení zboží nebo řádně vyplněným záručním listem.
4. Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:
 - a) mechanickým poškozením zboží,
 - b) živelnou katastrofou, mechanickým poškozením nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je zboží plombami opatřeno,
 - c) prokazatelně nesprávným užíváním,
 - d) užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
 - e) užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
 - f) 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 věci,
 - g) pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu.
5. Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, u zboží prodávaného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo zboží při převzetí kupujícím.
6. Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením do provozu, je považována za vadu, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a provedeny prodávajícím nebo jinou osobu na odpovědnost prodávajícího.
7. Na dárky, které prodávající poskytuje kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je kupující povinen zboží, které je poskytováno jako dárek vrátit v původním stavu prodávajícímu.
8. Na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout kupujícímu písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Záruční list musí obsahovat název nebo obchodní firmu, IČO a sídlo prodávajícího. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení zboží obsahující údaje jako záruční list. Pokud je poskytována delší než zákonná záruční doba, určí prodávající podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

IV. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží. Projeví-li se vada zboží v průběhu 6 měsíců od převzetí kupujícím, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud není prokázán opak. V případě koupě již použitého zboží činí doba pro uplatnění práv z vadného plnění 6 měsíců.



2. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v opravě. V případě výměny zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.
3. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění činí 24 měsíců. Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v obchodě prodávajícího a je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení.
4. V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

V. Kontrola zboží při převzetí

1. Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.
2. Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.
3. Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.
4. Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout, nebo vždy je možné nahlásit na e-mail: info@nadacejakubavoracka.cz. Dále Nadace Jakuba Voráčka v případě převzetí od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

VI. Práva z vadného plnění

1. Nemá-li věc vlastnosti uvedené v článku II. - Odpovědnost prodávajícího, může kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu této součásti, není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, jedná se o nepodstatné porušení smlouvy a v takovém případě má kupující vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou věci.
2. Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne. Bylo-li zboží v době před uplatněním reklamace opravováno nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.
3. Pokud kupující od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo v případě, že by zjednání nápravy působilo značné obtíže kupujícímu.
4. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud prodávající kupujícího před převzetím zboží upozornil, že zboží má vadu, nebo pokud kupující vadu sám způsobil.



5. Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v občanském zákoníku a v zákoně o ochraně spotřebitele. Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle § 2001 a násl. občanského zákoníku. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.
6. V případě odstoupení od smlouvy je kupující povinen vrátit prodávajícímu kompletní zboží včetně veškerého příslušenství.
7. Pokud má vadu zboží, které bylo prodáno jako použité nebo bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má kupující místo práva na výměnu boží právo na přiměřenou slevu.

VII. Vyřízení reklamace

1. Kupující může reklamaci uplatnit na e-mailu: info@nadacejakubavoracka.cz. Dále je možné reklamaci odeslat na adresu prodávajícího: Nadace Jakuba Voráčka, Kamenné Žehrovice, Karlovarská třída 581, 273 01.
2. Nadace Jakuba Voráčka vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
3. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu, veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost. Kupující je při uplatnění reklamace povinen předat zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
4. Kupující je povinen předat zboží do reklamačního řízení kompletní. Dále je dle možností povinen přiložit kopii prodejního dokladu, podrobný popis závady a úplné kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail). V případě, že kupující nedodá zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí. Dále Nadace Jakuba Voráčka doporučuje přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, pokud byla na zboží poskytnuta. Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.
5. Kupující si dále bez zbytečného odkladu zvolí požadovaný způsob vyřízení reklamace
6. Při uplatnění reklamace obdrží kupující písemné potvrzení - reklamační protokol, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Kupující je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního protokolu. V reklamačním protokolu jsou informace, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je kupujícím požadován. Pokud kupující výrobek do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem.
7. Nadace Jakuba Voráčka vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
8. Po vyřízení reklamace Nadace Jakuba Voráčka upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.



9. Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.
10. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
11. Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.
12. Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.
13. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží ze záruční opravy do 2 měsíců od uplynutí doby, kdy záruční oprava byla vyřízena, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení.
14. Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si Nadace Jakuba Voráčka právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.
15. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad na základě, kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod. Bez předložení některého z těchto dokladů může Nadace Jakuba Voráčka odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis.

VIII. Odmítnutí přijetí do reklamace

1. Nadace Jakuba Voráčka má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti nejsou předávány v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Tento Reklamační řád je platný od 7. 6. 2022, nahrazuje veškerá předchozí znění a je k dispozici v sídle Nadace Jakuba Voráčka nebo jako elektronický dokument na www.nadacejakubavoracka.cz. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.