

Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

- 1) Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího www.brunoshop.cz, CupTime Dream, s.r.o., Chudenická 1059/30, Hostivař, 102 00 Praha 15.
- 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.

II. Práva z vadného plnění

- 1) Dokladem o koupi zboží a současně pro účely uplatnění práv z vadného plnění je doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji (zejména název zboží, cena, množství, číslo dokladu).
- 2) Kupující – spotřebitel je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění po dobu 24 měsíců od převzetí zboží.
- 3) Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá, že v době převzetí:
 - 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,
 - b. se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - c. je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
 - d. věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 4) Projeví-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodávající neprokáže opak.

III. Záruční podmínky

- 1) Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména neporušenost či poškození obalu).
- 2) Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.
- 3) Veškeré nesrovnalosti je třeba vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout. Doporučujeme přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.
- 4) Kupující reklamaci uplatní odesláním na adresu prodávajícího: BRUNOshop.cz, tř. T. G. Masaryka 1107, Frýdek-Místek, 738 01.

5) Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží, kopii dokladu o zakoupení, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (adresa, e-mail, tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

6) Kupující má při uplatnění práva z vadného plnění nárok požadovat opravu nebo výměnu zboží, pokud není požadovaný způsob nemožný nebo nepřiměřeně nákladný ve srovnání s jiným. Pokud opravu ani výměnu nelze provést, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit.

7) Záruka se nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):

- mechanickým poškozením zboží,
- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- zboží, které bylo upravováno zákazníkem, vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,

8) Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady, v elektronické komunikaci).

9) Bude-li reklamační žádost zamítnuta, může se kupující rozhodnout, zda požaduje a souhlasí s placenou opravou.

10) Kupující tímto bere na vědomí, že prodávající neprovádí placené opravy, pouze je zprostředkovává, případně zajišťuje komunikaci, dopravu apod. Proávající nenese odpovědnost za provedení opravy.

11) Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího.

12) Proávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

IV. Vyřízení reklamace

1) Kupující - spotřebitel

- a) Je-li kupující spotřebitelem, prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů; do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- b) Reklamační, včetně odstranění vady, bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se prodávající se spotřebitelem výslovně nedohodne na delší lhůtu.
- c) Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace se má za to, že vada existovala, a spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

2) Kupující - podnikatel

- a) Je-li kupující podnikatelem, prodávající o reklamaci rozhodne bez zbytečného odkladu. Lhůta pro vyřízení reklamace je 40 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

V. Společná ustanovení

- 1) Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 2) Po vyřízení reklamace prodávající 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.
- 3) Po dobu, kdy kupující nemohl zboží užívat z důvodu reklamace, se lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění prodlužuje o tuto dobu. Původní běh lhůty se tím nepřerušuje ani nezačíná znovu. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.
- 4) V případě uznání reklamace odstoupením od smlouvy vrátí prodávající kupujícímu zaplacenou částku shodným způsobem, jakým byla uhrazena, pokud se strany výslovně nedohodnou na jiném způsobu vrácení, například formou dárkového poukazu.
- 5) 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. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
- 6) Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.
- 7) 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.
- 8) V případě, že reklamace není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení.
- 9) Pokud si kupující nepřevezme zboží z vyřízené reklamace do 2 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

VI. Závěrečná ustanovení

- 1) Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.
- 2) Tento Reklamační řád je platný od 1. 1. 2025
- 3) Tento Reklamační řád je k dispozici v místě podnikání nebo jako dokument na www.brunoshop.cz.