

Reklamační řád www.bryle-domu.cz

1. Základní ustanovení

- 1.1 Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (VOP) společnosti Venturia s.r.o., Papírenská 114/5, 160 00 Praha 6, IČO: 25793390, dále jen „prodávající“ a popisuje, jakým způsobem postupovat při reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.
- 1.2 Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami, ještě před objednáním zboží.
- 1.3 Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem. 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 platné a účinné právní předpisy.
- 1.4 Převzetím zboží se rozumí okamžik převzetí zboží kupujícím od prodávajícího, případně od dopravce.
- 1.5 Jako doklad o záruce slouží prodávajícím vystavený doklad o koupi (faktura, daňový doklad, dodací list) nebo záruční list se zákonem uvedenými údaji, které jsou potřebné pro uplatnění záruky (název zboží, délka záruky, cena, množství atd.).
- 1.6 Poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

2. Délka záruky

- 2.1 Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím.
- 2.2 Zákonná záruční doba nového zboží činí pro spotřebitele 24 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. Prodávající může tuto lhůtu dále prodloužit, celková délka záruční doby je v takovém případě vyznačena na dokladu o koupi či záručním listě. Není-li na dokladu o koupi nebo záručním listě délka záruční doby vyznačena, vztahuje se na zboží automaticky zákonná záruční doba.
- 2.3 Délka záruční doby pro podnikatele a způsob vyřízení reklamace je shodný se záruční dobou a způsobem vyřízení pro spotřebitele.
- 2.4 Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.
- 2.5 V rámci zákonné záruční lhůty se reklamace řídí zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, oba zákony v platném a účinném znění, s přihlédnutím k upřesněním v tomto Reklamačním řádu. U prodloužené záruční lhůty se reklamace řídí výhradně tímto Reklamačním řádem.
- 2.6 Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – toto je vždy u konkrétního zboží uvedeno). Je-li kupujícím spotřebitel a jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
- 2.7 Na veškeré práce související se zhotovením nových brýlí poskytujeme záruční dobu v délce 24 měsíců.

3. Záruční podmínky

- 3.1 Adresa pro zasílání reklamací je Venturia s.r.o., Charkovská 129/29 Praha 10 101 00, případně je možno reklamaci uplatnit osobně na stejné adrese v rámci otevírací doby, která je uvedena v sekci „Kontakty“

- 3.2 Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození a balík by měl obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu nebo záručního listu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejména zpáteční adresa, případně tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Uvedené skutečnosti je možno doložit i jinak. Taktéž doporučujeme zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (viz níže).
- 3.3 Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.
- 3.4 Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady atd.). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.
- 3.5 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.

4. Způsob vyřízení reklamace

- 4.1 Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo
- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - b) na odstranění vady opravou věci,
 - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - d) odstoupit od smlouvy.
- 4.2 Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.
- 4.3 Nezevolí-li kupující své právo včas, bude postupováno jako v případě nepodstatného porušení smlouvy (viz. níže).
- 4.4 Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

- 4.5 Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci;
- 4.6 Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.
- 4.7 V případě slevy nelze později reklamovat zboží pro vadu, za niž byla sleva poskytnuta.
- 4.8 O reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě s kupujícím – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a kupující má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
- 4.9 Proávající vydá kupujícímu písemné odůvodnění o případném zamítnutí reklamace, a to e-mailem bezprostředně po jejím přijetí (v případě osobního uplatnění je předáno ihned).
- 4.10 Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovného, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vadu a byly vynaloženy skutečně a účelně. Poštovné směrem k nám hradíme paušální částkou 40,- Kč (stačí na poštovné za doporučenou listovní zásilku).

5. Prodloužená záruční doba (Doživotní záruka)

- 5.1 Doživotní záruka přesahující rozsah zákonné záruky a vztahuje se na jakékoliv nahodilé mechanické nebo jiné poškození. Nevztahuje se na běžné opotřebení používáním a poškrábání skel.
- 5.1.1 Záruka se vztahuje pouze na naše dioptrické brýle.
- 5.1.2 Poškozené brýle nám doručíte spolu s originálem certifikátu „Doživotní záruka“, který je součástí dodacího listu.
- 5.1.3 Pokud brýle nepůjdou opravit, vyměníme vám je za shodný model a stejné dioptrie, jako měly brýle původní. Pokud již nebude tento model v naší nabídce, můžete si vybrat jiné brýle ve stejné hodnotě, v případě vyšší ceny doplatit rozdíl.

5.1.4 Na jednou opravené či vyměněné brýle využitím Doživotní záruky se již Doživotní záruka nevztahuje, resp. K opraveným či náhradním brýlím již certifikát „Doživotní záruka“ nevystavujeme.

5.1.5 V případě uplatnění doživotní záruky je účtován manipulační polatek 190,- + poštovné.

6. Závěrečná ustanovení

6.1 Tento reklamační řád rev. 1.1 je platný a účinný od 1. 1. 2014. Prodávající si vyhrazuje právo změnit Reklamační řád bez předchozího upozornění.