Reklamační řád

Reklamační řád upřesňuje postup zákazníka a společnosti BEWOX PLUS s.r.o. (dále jen „prodávající“) v případě, že přes veškeré úsilí prodávajícího o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávaného zboží.

Článek I

Základní podmínky reklamace

Odst.1: Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.

Odst.2: Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodného konstrukčního řešení.

Odst.3: Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nevhodného zásahu.

Odst.4: Uplatní-li zákazník právo z vady prodaného zboží řádným způsobem, bude reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace (pokud se prodávající nedohodne se zákazníkem na delší době). O způsobu vyřízení reklamace rozhodne kompetentní pracovník prodávajícího.

Odst.5: Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamované zboží kompletní a zároveň neznečištěné, suché a hygienicky nezávadné.

Článek III

Místo a způsob uplatnění reklamace

Odst.1: Zákazník uplatňuje reklamaci poštou, případně osobně v sídle prodávajícího. Nákup reklamovaného zboží v e-shopu prodávající prokazuje zákazník nejlépe nákupním dokladem. Bez předložení nákupního dokladu zahájí prodávající reklamační řízení jen pokud zákazník jiným věrohodným způsobem doloží resp. prokáže, že reklamované zboží zakoupil v e-shopu prodávající (výpis z bankovního účtu při použití platební karty, čestné prohlášení).

Pro rychlejší vyřízení reklamace doporučujeme použít **reklamační formulář**, který je ke stažení zde.

Odst.2: Pověřený pracovník prodávajícího je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je předmětem reklamace a jaký způsobu řešení reklamace zákazník požaduje (zahájení reklamačního řízení), kdy a jakým způsobem byla reklamace vyřízena, včetně zdůvodnění při zamítnutí reklamace (ukončení reklamačního řízení).

Článek IV

Lhůty pro uplatnění reklamace

Odst.1: Právo z vady (reklamace) musí být uplatněno v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady a znehodnocení zboží nebo znemožnit objektivní posouzení skutečných příčin současného stavu zboží a může být důvodem zamítnutí reklamace.

Odst.2: Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet. Záruční doba je obecná administrativní lhůta, která nemá žádnou přímou souvislost s obvyklou životností konkrétního výrobku.

Článek V

Odstranitelné vady

Odst.1: Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita zboží.

Odst.2: V případě výskytu odstranitelné vady má zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace.

Odst.3: Není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může zákazník požadovat výměnu zboží (na přání zákazníka lze vyměnit za jakékoliv zboží). Pokud není výměna zboží možná, může zákazník od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží.

Odst.4: V případě vady odstranitelné má zákazník právo na výměnu zboží (na přání zákazníka lze vyměnit za jakékoliv zboží) nebo na odstoupení od smlouvy pokud zákazník nemůže zákazník nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad zboží řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, vyskytne po třetí. Větším počtem vad trpí zboží tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně nejméně tři odstranitelné vady.

Článek VI

Neodstranitelné vady

Odst.1: Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.

Odst.2: Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady má zákazník právo požadovat výměnu zboží za nové bezvadné (na přání zákazníka lze vyměnit za jakékoliv zboží) nebo odstoupit od kupní smlouvy.

Odst.3: V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání zboží (např. vady estetické) a zákazník nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.