

REKLAMAČNÍ ŘÁD

VOLUMES BY LEZČATA s.r.o.

IČ: 14079470

se sídlem U Vlečky 1089/8, 664 34 Kuřim
zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 126532

Email: volumesbylezcata@gmail.com

Web: volumesbylezcata.com

(dále i „volumesbylezcata.com“)

(dále jen VOLUMES BY LEZČATA)

ČI. I

Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti smluvních stran vzniklých z uplatnění práv z odpovědnosti za vady zboží zakoupeného prostřednictvím internetového portálu, který je provozován na www.volumesbylezcata.com mezi prodávajícím, resp. Zhotovitelem, tj. VOLUMES BY LEZČATA s.r.o., IČ: 14079470, se sídlem U Vlečky 1089/8, 664 34 Kuřim, zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 126532. Veškeré smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky, s vyloučením kolizních ustanovení. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené Reklamačním řádem zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a dále zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Je-li smluvní stranou nikoli spotřebitel, řídí se vztahy neupravené Reklamačním řádem zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

ČI. II

Uplatnění reklamace

1. Spotřebitel může uplatnit reklamaci jakýmkoliv způsobem, avšak doporučujeme uplatnění reklamace písemně, a to postupem uvedeným v bodě č. 2 tohoto článku. V rámci uplatnění reklamace je spotřebitel povinen vytknout vadu zboží a zvolit nárok z odpovědnosti za vady. VOLUMES BY LEZČATA vydá Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
2. Kupující či Objednatel je povinen uplatnit reklamaci zasláním e-mailu s popisem vady na e-mailovou adresu volumesbylezcata@gmail.com. Do předmětu e-mailu je třeba uvést „REKLAMACE – číslo objednávky nebo faktury“. Jako přílohu e-mailu je třeba přiložit vyplněný formulář s názvem „Reklamační formulář“, který je k dispozici ke stažení na webových stránkách. VOLUMES BY LEZČATA potvrdí přijetí reklamace e-mailem po zaslání a doručení všech uvedených náležitostí.
3. Při uplatnění reklamace musí Spotřebitel, Kupující či objednatel prokázat, že reklamované zboží či služba byla zakoupena u VOLUMES BY LEZČATA. Kupující či Objednatel je k tomuto prokázání povinen doložit originál prodejního dokladu (faktura, kupní smlouva).

ČI. III

Obecná úprava práv kupujícího z vadného plnění

1. Věc je vadná, pokud není odevzdána kupujícímu v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednané, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy, jinak pro účel obvyklý. Při určení jakosti nebo provedení podle smluveného vzorku nebo předlohy musí věc jakostí nebo provedením odpovídat vzorku nebo předloze. Za vadu se považuje i plnění jiné věci. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání věci.
2. Při předčasném plnění může prodávající odstranit vady do doby určené pro odevzdání věci. Výkonem svého práva nesmí způsobit nepřiměřené obtíže nebo výdaje. Právo kupujícího na náhradu škody tím není dotčeno. Totéž platí pro vady dokladů.

3. Kupující či Spotřebitel nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že věc je bez vad, nebo zastřel-li vadu listivě.
4. Kupující či Spotřebitel věc prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí na věci a přesvědčí se o jejich vlastnostech a množstvích.
5. 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.
6. 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. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
7. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí způsobit kupujícímu nepřiměřené náklady. 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.
8. Při dodání nové věci vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou.
9. Neoznámí-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.
10. Neoznámí-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nemusí mu prodávající právo z vadného plnění přiznat. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci. K těmto účinkům soud přihlídně jen k námitce prodávajícího, že vada nebyla včas oznámena.
11. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací. Neuplatní-li kupující právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.
12. Právo z vadného plnění nevylučuje právo na náhradu škody; čeho však lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu

Čl. IV

Obecná úprava práv objednatele z vady díla

1. Dílo má vadu, neodpovídá-li smlouvě. O právech Objednatele z vadného plnění platí obdobně ustanovení o kupní smlouvě. Objednatel však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat Zhotoviteli.
2. Dojde-li podle českého právního řádu nebo podle právního řádu státu, kde má být předmět díla využit, v důsledku použití předmětu díla k ohrožení nebo porušení práva třetí osoby z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, je z toho Zhotovitel Objednateli zavázán, pokud o tom Zhotovitel v době uzavření smlouvy věděl nebo vědět musel. Na právní vady díla se obdobně použijí ustanovení o právních vadách předmětu koupě.
3. Soud nepřizná Objednateli právo z vadného plnění, neoznámí-li Objednatel vady díla bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležitě pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od předání díla, a namítne-li Zhotovitel, že právo bylo uplatněno opožděně.
4. Dal-li Zhotovitel za jakost díla záruku, použijí se obdobně ustanovení o kupní smlouvě. Záruční doba týkající se díla počíná běžet předáním díla.

Čl. V

Zvláštní úprava práv z vadného plnění

1. Tento oddíl upravuje práva z vadného plnění, v případě, že kupujícím je Spotřebitel osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské nebo obchodní činnosti (dále jen „Nepodnikatel“).
2. Prodávající či Zhotovitel odpovídá Spotřebiteli a Nepodnikateli, jak za vady, které má zboží při převzetí, tak za vady, které se vyskytnou v době 24 měsíců (dále jen „záruční doba“) od převzetí. Stejně tak odpovídá za to, že věc má vlastnosti Spotřebitelem či Nepodnikatelem vymíněné.
3. Požádá-li o to Spotřebitel, či Nepodnikatel, potvrdí mu prodávající či Zhotovitel v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Prodávající či Zhotovitel má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti a způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající či Zhotovitel zároveň uvede, že další práva Nepodnikatele, která se ke koupi věci, zhotovení díla nebo službě vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení. Nebrání-li tomu povaha věci, lze toto potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje
4. Spotřebitel není oprávněn uplatnit právo z vady zboží:
 - a. u věci prodávané či zhotovené za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - b. na opotřebení věci nebo díla způsobené jejím obvyklým užíváním,
 - c. u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Nepodnikatelem, nebo
 - d. vyplývá-li to z povahy věci – mechanické poškození, nadměrné zatěžování, užívání v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci, vada způsobená dodatečnou úpravou zboží či díla ze strany Spotřebitele či Nepodnikatele, chyty s kazy do velikosti 2 mm vzniklé při výrobě, barevnost setu označených jako MIX a poškození zboží či díla přírodními vlivy nebo vyšší mocí.
5. Záruční dobu lze zkrátit na polovinu zákonné doby při koupi již použitého spotřebního zboží.
6. Nemá-li věc vlastnosti uvedené ve výše uvedeném článku III. tohoto reklamačního řádu, může Spotřebitel či Nepodnikatel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Spotřebitel či Nepodnikatel požadovat jen výměnu 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, má Spotřebitel či Nepodnikatel právo na bezplatné odstranění vady.
7. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Spotřebitel či Nepodnikatel 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 Spotřebitel či Nepodnikatel i právo od smlouvy odstoupit.
8. Neodstoupí-li Spotřebitel či Nepodnikatel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel či Nepodnikatel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Spotřebiteli působilo značné obtíže.
9. Právo z vadného plnění Spotřebiteli či Nepodnikateli nenáleží, pokud Spotřebitel či Nepodnikatel před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Nepodnikatel vadu sám způsobil.

Čl. VI

Podmínky a vyřízení reklamace

1. Pokud je zboží dodáno přepravcem s poškozeným obalem a má-li Kupující či Objednatel při převzetí podezření, že zboží či dílo vykazuje vady, vyhotoví Kupující či Objednatel na místě s přepravcem písemný zápis o reklamaci zboží.
2. Reklamace uplatněné Spotřebitelem jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejich uplatnění, pokud se prodávající se Spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Prodávající

či Zhotovitel je povinen vydat Spotřebiteli na jeho žádost písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem.

3. Po uplynutí záruční doby zaniká odpovědnost Prodávajícího či Zhotovitele za vady zboží či díla, které nebyly v této lhůtě u Prodávajícího či Zhotovitele Spotřebitelem, Kupujícím či Objednatelem uplatněny. V případě provedené záruční opravy se záruka na zboží či dílo prodlužuje o dobu, po kterou v důsledku jejího provádění nemohl Spotřebitel, Kupující či Objednatel zboží nebo dílo řádně užívat.
4. Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 21.12.2021