

Reklamační řád

Učení zABAvou s.r.o.

I. IDENTIFIKACE PRODÁVAJÍCÍHO

Učení zABAvou s.r.o.

IČO: 098 31 223

sídlo: Dolní Násepní 130/18, 417 31 Novosedlice

adresa pro příjem a výdej zboží: Tvorkovských 2015/5, 709 00 Ostrava - Mariánské Hory a Hulváky
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 46501

ID DS: jf5zqkb

e-mail: info@ucenizabavou.cz

tel: +420 606 551 999

(dále jen „**prodávající**“)

II. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Reklamační řád slouží k informování kupujících spotřebitelů o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z vadného plnění z titulu kupní smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím spotřebitelem prostřednictvím internetového obchodu na webové adrese <https://www.ucenizabavou.cz/> (dále jen „eshop“), jejímž předmětem je zboží, které prodávající na eshopu nabízí (dále jen „zboží“).
2. Reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) a kupující uzavřením kupní smlouvy potvrzuje, že se s VOP a reklamačním řádem seznámil a souhlasí s nimi.

III. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal,
 - (a) má zboží 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) se zboží hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - (c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - (d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - (e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

IV. PRÁVA KUPUJÍCÍHO Z VAD ZBOŽÍ

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vad, která se vyskytnou u zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. U použitého zboží je kupující oprávněn uplatnit právo z vad, která se vyskytnou u použitého zboží v době dvanácti měsíců od převzetí. Projeví-li se vada zboží v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí neprokáže-li prodávající opak.
2. Nároky kupujícího pokud má zboží vadu se odvíjejí od toho, zda se jedná o vadné plnění podstatným porušením kupní smlouvy, či nepodstatným porušením kupní smlouvy.
3. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo
 - (a) na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějící části zboží,
 - (b) na odstranění vady opravou zboží,
 - (c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - (d) odstoupit od kupní smlouvy.
4. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením kupní smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
5. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady způsobem blíže popsaným v čl. VI. reklamačního řádu, 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 podle odst. 4 výše.

6. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od kupní smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nového zboží; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.
7. Při dodání nové věci vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou.
8. Neodstraní-li prodávající vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od kupní smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.
9. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nového zboží, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,
 - (a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží,
 - (b) použil-li kupující zboží ještě před objevením vady,
 - (c) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
 - (d) prodal-li kupující zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.
10. Nemá-li zboží vlastností stanovené v čl. III reklamačního řádu, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu součásti zboží; 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 kupující právo na bezplatné odstranění vady.
11. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti zboží 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 i právo od smlouvy odstoupit.
12. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu součásti zboží nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit součást zboží nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy působilo značné obtíže.
13. Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.
14. Má-li zboží vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o zboží prodávané za nižší cenu nebo o zboží použité, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.
15. Kupující nemá právo z vad:
 - (a) u zboží prodávaného za nižší cenu ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - (b) na opotřebení zboží způsobené jejím obvyklým užíváním,
 - (c) u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo
 - (d) vyplývá-li to z povahy věci.
16. Kupující nemá právo z vad pokud před převzetím zboží věděl, že má zboží vadu, anebo pokud vadu sám způsobil. Kupující nemá právo z vad jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy nebo při převzetí zboží.
17. Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu prodávající v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

V. POVINNOSTI KUPJÍCÍHO PŘI DORUČOVÁNÍ ZBOŽÍ

1. Kupující je povinen při převzetí zboží zkontrolovat, zda zásilka odpovídá objednanému typu a množství zboží, a zda zásilka nevykazuje zjevná poškození. Zjistí-li kupující při kontrole zásilky jakékoliv nesrovnalosti je povinen je popsat na předávacím protokolu dopravce, případně v zápise o škodě. Neposkytne-li dopravce nezbytnou součinnost či odmítne-li potvrdit správnost předávacího protokolu nebo zápisu o škodě svým podpisem, je kupující oprávněn převzetí zásilky odmítnout.
2. Kupující o všech nesrovnalostech, které při doručování zásilky zjistil informuje prodávajícího prostřednictvím vyplněného reklamačního formuláře zasláného na e-mail prodávajícího: info@ucenizabavou.cz.
3. Převzetím zboží bez výhrad kupující potvrzuje, že zboží bylo v době převzetí bez zjevných vad.

VI. UPLATNĚNÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Kupující je povinen oznámit prodávajícímu vadu zboží bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, a to prostřednictvím vyplněného reklamačního formuláře zasláného na e-mail prodávajícího: info@ucenizabavou.cz.
2. Kupující zašle prodávajícímu na adresu výdejního místa (Tvorkovských 2015/5, 709 00 Ostrava - Mariánské Hory a Hulváky) kompletní zboží k reklamaci (včetně veškerých součástí a příslušenství) společně s vyplněným reklamačním formulářem. Z reklamace musí být patrné, jakou vadu kupující na zboží shledává, jaký je jeho preferovaný způsob vyřízení reklamace, a jaké jsou jeho kontaktní údaje
3. Náklady na přepravu reklamovaného zboží k prodávajícímu nese kupující, pokud však bude reklamace uznána jako oprávněná, náleží kupujícímu náhrada nákladů účelně vynaložených (tj. nejnižších možných) v souvislosti s uplatněním reklamace. Právo na náhradu nákladů musí kupující uplatnit do jednoho měsíce od uplynutí lhůty k uplatněním práv z vad.
4. Prodávající je oprávněn zamítnout reklamaci bez posouzení reklamovaných vad, pokud je zboží nekompletní nebo znečištěné nebo jinak hygienicky závadné.

5. Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě, a o výsledku vyřízení reklamace informuje kupujícího prostřednictvím telefonu, SMS, nebo e-mailem.
6. Kupující je povinen převzít reklamované zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti dnů ode dne, kdy byl o vyřízení reklamace vyrozuměn. Nepřevzme-li kupující reklamované zboží ve výše uvedené lhůtě, je prodávající oprávněn účtovat kupujícímu skladné v souvislosti s uložením zboží, a to ve výši 20,- Kč vč. DPH za každý den prodlení s převzetím zboží. Nepřevzme-li kupující reklamované zboží do šesti měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení reklamace vyrozuměn, je prodávající oprávněn zboží prodat a výtěžek z prodeje použít na úhradu skladného.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Práva, která kupujícímu vyplývají ze zákona nejsou tímto reklamačním řádem dotčena.
2. Práva a povinnosti tímto reklamačním řádem neupravená se řídí příslušnými ustanoveními právních předpisů České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
3. Tento reklamační řád je platný a účinný od 01.06.2022