

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti E C H O , spol. s.r.o., IČO: 14889676, se sídlem náměstí Prašná 494, Dolní Jirčany, 252 44 Psáry, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 746 (dále jen „**Prodávající**“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto obchodní podmínky Prodávajícího (dále jen „**Obchodní podmínky**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) podmínky provozu a užívání internetového obchodu CHEF ARENA provozovaného Prodávajícím na www.chefarena.cz (dále jen „**E-shop**“) a podmínky kupních smluv (dále jen „**Smlouva**“) uzavíraných mezi Prodávajícím a zákazníky nakupujícímu v E-shopu (dále jen „**Kupující**“).
- 1.2. Reklamační řád se vztahuje jak na případy, kdy Kupující je osoba, jež jedná při uzavírání Smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání (dále jen „**Podnikatel**“), tak i na případy, kdy Kupující je fyzická osoba, jež jedná při uzavírání smlouvy mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo rámec samostatného výkonu svého povolání (dále jen „**Spotřebitel**“).
- 1.3. Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek Prodávajícího upravujících provoz E-shopu a uzavírání Smluv.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 2.1. Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že zboží při jeho převzetí Kupujícím nemá vady. Zboží dodané Prodávajícím dle Smlouvy má vadu, pokud:
 - 2.1.1. zboží nemá vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě prováděné reklamy;
 - 2.1.2. se zboží nehodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;
 - 2.1.3. zboží není kompletní, nebo jeho množství míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá Smlouvě;
 - 2.1.4. zboží nevyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.2. Projeví-li se vada během šesti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.
- 2.3. Kupující – Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř měsíců od jeho převzetí, Kupující – Podnikatel je oprávněn uplatnit právo z vady, kterou zboží mělo v okamžiku převzetí Kupujícím. Výše uvedené se však neuplatní:
 - 2.3.1. na věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
 - 2.3.2. na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním;

- 2.3.3. na použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Kupujícím; nebo
- 2.3.4. vyplývá-li to z povahy věci.
- 2.4. Práva z vadného plnění Kupujícímú nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
- 2.5. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má Kupující právo, aby byla bezplatně odstraněna, a Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může Kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu této součásti. Není-li takový postup možný, může Kupující žádat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo odstoupit od Smlouvy s Prodávajícím.
- 2.6. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má Kupující právo na výměnu věci nebo má právo odstoupit od Smlouvy. Táž práva přísluší Kupujícímú, jde-li sice o vady odstranitelné, ale Kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Opětovným vyskytnutím vady je vada, která se projevila potřetí. Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li Kupující výměnu věci, má Kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od Smlouvy odstoupit.
- 2.7. Pokud není v Reklamačním řádu stanoveno jinak, práva a povinnosti Prodávajícímú a Kupujícímú ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 Občanského zákoníku).

3. PŘEVZETÍ ZBOŽÍ PŘI DODÁNÍ PŘEPRAVCEM

- 3.1. Kupující je povinen bez zbytečného odkladu po dodání zboží příslušným přepravcem nebo poskytovatelem doručovacích služeb přezkontrolovat stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky, nepoškozenost obalu) podle Smlouvy a dokladu od přepravce.
- 3.2. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží, které je zjevně poškozené, nebo je zjevně poškozen značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že do zásilky bylo neoprávněně vniknuto, resp., že zboží uvnitř je poškozeno (platí i pro případy, kdy je na zásilce vidět, že byla vystavena působení vlivům počasí nebo vody). Pokud takto poškozenou zásilku Kupující od přepravce přesto převezme, je povinen poškození popsat v předávacím protokolu přepravce a bez zbytečného odkladu je oznámit Prodávajícímú na kontaktním e-mailu uvedeném níže. Prodávající doporučuje pořídit zároveň fotodokumentaci balíku a/nebo poškozeného obalu.

4. POSTUP UPLATNĚNÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 4.1. V případě, že Kupující objeví na zboží v průběhu lhůty uvedené v článku 2 tohoto Reklamačního řádu, nebo v průběhu záruční doby dle tohoto Reklamačního řádu vadu, má právo na reklamaci zboží.
- 4.2. Kupující je povinen uplatnit reklamaci u Prodávajícímú prostřednictvím kontaktních údajů uvedených níže v tomto Reklamačním řádu, a to bez zbytečného odkladu po zjištění vady nebo jiného problému.

- 4.3. V oznámení o reklamaci je Kupující povinen uvést své kontaktní údaje, popis vady a požadavek na způsob vyřízení reklamacie (tj. jaká práva z vadného plnění uplatňuje). Pro tyto účely může Kupující využít vzor reklamačního listu, který je přílohou tohoto Reklamačního řádu. Kupující je povinen předložit Prodávajícímu spolu s reklamací reklamované zboží a doklad o zakoupení zboží u Prodávajícího (typicky fakturu, daňový nebo jiný doklad o nákupu). Pokud Kupující zboží zasílá Prodávajícímu přepravní službou, je povinen zabalit zboží tak, aby předešel jakémukoli poškození při přepravě, a to spolu s veškerým příslušenstvím a dokumentací, které byly součástí originálního balení zboží. Prodávající nebude akceptovat zásilky zaslané na dobírku.
- 4.4. Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie Kupující požaduje.
- 4.5. Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží a potřebná k odbornému posouzení vady.
- 4.6. Reklamacie včetně případného odstranění vady bude Prodávajícím vyřízena co nejdříve, nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode dne jejího řádného uplatnění (jak je popsáno výše). Prodávající se může s Kupujícím dohodnout na prodloužení této lhůty. Pokud Prodávající uvedenou lhůtu nedodrží, má Kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy, tedy je oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- 4.7. Prodávající vydá Kupujícímu ve výše uvedené lhůtě k vyřízení reklamacie reklamované zboží a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení případné opravy a době jejího trvání nebo o výměně zboží, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.
- 4.8. Případná záruka poskytovaná Prodávajícím se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamacie do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Kupující povinen si věc vyzvednout. V případě neoprávněné reklamacie se záruka za jakost neprodlužuje.
- 4.9. U oprávněné reklamacie náleží Kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů na reklamaci, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (zejména poštovní, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží). Kupující zašle požadavek na úhradu nákladů na e-mailovou adresu uvedenou níže v tomto Reklamačním řádu. Do e-mailu uvede číslo reklamacie, číslo účtu a přiloží doklady o vynaložení požadovaných nákladů (např. podací lístky nebo jiné doklady). O účelnosti vynaložení nákladů Kupujícím rozhoduje Prodávající.

5. KONTAKTNÍ ÚDAJE PRO UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

- 5.1. Pro účely uplatňování práv z vadného plnění nebo pro účely jiné související komunikace je Kupující povinen využít některý z následujících kontaktů:
- 5.1.1. e-mail: studio@chefarena.cz
- 5.1.2. doručovací adresa: STUDIO CHEF ARENA, Sportovní 1190, Sulice 251 68
- 5.2. Prodávající bude Kupujícího kontaktovat způsobem, který Kupující využil ke komunikaci s Prodávajícím, nebo na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě nebo v uživatelském účtu na E-shopu Prodávajícího.

Commented [JB1]: ke zvážení je i zahrnutí elektronického reklamačního formuláře přímo do E-shopu – kupující by jednoduše vyplnil údaje v E-shopu.

obdobně lze postupovat i v případě práva spotřebitele na odstoupení od smlouvy do 14 dnů.

6. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1. Ustanovení tohoto Reklamačního řádu nemají vliv na práva a povinnosti Kupujícího dle Obchodních podmínek (zejm. co se týče práva na odstoupení od Smlouvy a dalších).
- 6.2. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2022

PŘÍLOHA – VZOR OZNÁMENÍ REKLAMACE

Prodávající:	
identifikační údaje:	E C H O , spol. s.r.o., IČO: 14889676, se sídlem Prašná 494, Dolní Jirčany, 252 44 Psáry, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 746
kontaktní údaje:	e-mail: studio@chefarena.cz telefon: 777 757 126 doručovací adresa: Studio Chef Arena, Sportovní 1190, Sulice 251 68
Kupující:	
Jméno, příjmení:	
Datum narození:	
Adresa:	
Doručovací adresa:	
Telefonní číslo:	
E-mail:	
Číslo objednávky zboží:	
Reklamované zboží:	
Popis vady:	
Uplatněné právo z vadného plnění (popište, co požadujete – opravu, výměnu, slevu, vrácení peněz apod.; Vaše možnosti jsou popsány v čl. 2 Reklamačního řádu)	
K tomuto formuláři přiložte doklad o uzavření kupní smlouvy – kopii faktury, účtenky, objednávky apod. V případě potíží se na nás neváhejte obrátit prostřednictvím kontaktů uvedených výše.	
Datum:	
Podpis Kupujícího:	