

## Reklamační řád

Pro prodej zboží a služeb prostřednictvím internetového obchodu umístěného na adrese:  
[www.exceland.cz/obchod](http://www.exceland.cz/obchod).

Všeobecné obchodní podmínky OSVČ **Ludmily Malinové**, prodávající pod ochrannou známkou **Exceland**.

**Sídlo:** Koněvova 251, Praha 3, 130 00, Česká republika

**IČ:** 88820742

**Nejsem plátcem DPH.**

**Zápis v živnostenském rejstříku:** Městská část Praha 4

**Číslo jednací:** P4-OŽ/17931/13/BES/1097635/3

(dále jen „*Prodávající*“)

### Kontaktní údaje Prodávajícího:

-  **Kontaktní adresa:** Ludmila Malinová, Koněvova 251, Praha 3, 130 00
-  **Kontaktní e-mail:** [info@exceland.cz](mailto:info@exceland.cz)
-  **Kontaktní telefon:** +420 602 794 403

## Obecná ustanovení

Veškeré nepopsané skutečnosti se řídí Občanským zákoníkem a zákonem O ochraně spotřebitele v platném znění. V případě zakoupení zboží v rámci podnikatelské činnosti se postupuje při reklamaci dle příslušných ustanovení Obchodního zákoníku v platném znění.

## Jakost při převzetí

Kupujícímu je doporučeno nepřebírat od přepravce poškozenou zásilku a kontaktovat neprodleně Prodejce. V případě převzetí poškozené zásilky bude k reklamaci přistupováno ve spolupráci s přepravní službou. Po převzetí zboží je doporučeno zboží bez zbytečného odkladu zkontrolovat a případné zjištěné vady co nejdříve oznámit písemnou formou na e-mail: [info@exceland.cz](mailto:info@exceland.cz) pomocí reklamačního formuláře nebo korespondenční poštou na adresu Prodávajícího.

Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i před smluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které Prodávající odpovídá.

Kupující může u prodávajícího uplatnit, nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku, nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti.

Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.

Prodávající není povinen nároku Kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že Kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

U prodávaneho použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávanych za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má kupující v těchto případech právo na přiměřenou slevu.

## Zákonná práva z vad

Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.

V této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):

- ✘ odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci
- ✘ bezplatné odstranění vady opravou
- ✘ přiměřenou slevu z kupní ceny
- ✘ vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.

## Výskyt vady do 6 měsíců od prodeje

V případě výskytu vady ve lhůtě 6 měsíců od data dodání/prodeje má Kupující právo požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká jen části věci, může Kupující požadovat výměnu jen této součásti. Není-li to možné, může Kupující odstoupit od kupní smlouvy.

## Výskyt vady po šestém měsíci od prodeje

### 1) Vadné plnění je podstatným porušením kupní smlouvy

V případě, že je vada zboží podstatným porušením kupní smlouvy, má Kupující na výběr z následujících možností:

- ✘ Odstranění vady dodáním nově věci nebo věci chybějící
- ✘ Odstranění vady opravou věci
- ✘ Poskytnutí přiměřené slevy
- ✘ Odstoupení od kupní smlouvy

Zvolenou variantu oznámí Kupující při uplatnění reklamace a tato informace bude zapsána do reklamačního protokolu.

Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.

### 2) Vadné plnění je nepodstatným porušením kupní smlouvy

V případě, že je vada zboží nepodstatným porušením kupní smlouvy, má zákazník na výběr z následujících možností:

- ✘ Odstranění vady
- ✘ Poskytnutí přiměřené slevy

U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

### 3) Právo z vadného plnění se nevztahuje:

- ✘ na vady vzniklé běžným používáním
- ✘ nesprávným použitím výrobku
- ✘ nesprávným skladováním
- ✘ na vady vzniklé mechanickým poškozením a opotřebením či živelnou pohromou (voda, písek, oheň atd.)

Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebením nebo nedodržení návodu k použití.

## Vyřízení reklamace

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. **Formulář** pro uplatnění **reklamace** [zde](#).

Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žadal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.

Nezvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Kupující je povinen:

- ✘ Prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení reklamace běží od předání/doručení zboží prodávajícímu nebo do místa určeného k opravě.
- ✘ Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- ✘ Dodat spolu s reklamovaným zbožím veškeré součásti, které mohou s vadou souviset.
- ✘ Přesný popis vady, případně důkaz projevu vady, která vzniká pouze občas.
- ✘ Kontaktní informace (telefon, e-mail, číslo účtu)
- ✘ Specifikaci práv, která chce Kupující v souvislosti s reklamací uplatnit.

Uvedená doporučení nemají vliv na možnosti a práva spotřebitele vyplývající z Občanského zákoníku a zákona „O ochraně spotřebitele“ v platném znění a mají sloužit pouze pro co nejrychlejší vyřízení reklamace výrobku.

Prodávající, po přezkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného zboží:

- ✘ Uzná reklamaci jako oprávněnou a přijme reklamované zboží do reklamačního řízení a o tomto pořídí písemný zápis

- ✘ Reklamaci přijme a jako neoprávněnou zamítne a reklamované zboží vrátí kupujícímu
- ✘ Reklamované zboží přijme k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamační buďto uznána za oprávněnou a řádně vyřízena, nebo bude zamítnuta a zboží bude vráceno Kupujícímu.

Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení Kupujícímu v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, Prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s Kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Odmítne-li Prodávající odstranit vadu věci, může Kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.

Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost prodávajícího jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího informovat e-mailovou zprávou.

U oprávněné reklamace náleží Kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.11.2017.