Reklamační řád

Obchodní společnosti Adventer & fishing s.r.o., IČO: 170 92 647, se sídlem: Na hřebenech II 1718/8, Nusle, 140 00 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 366436 (dále též jen „prodávající“).

I. Všeobecná ustanovení

1. Účelem tohoto reklamačního řádu je poskytnout kupujícímu, fyzické nepodnikající osobě (dále jen „kupující“ nebo „spotřebitel“), spotřebního zboží (dále jen „zboží“) základní informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále též „reklamace“) u prodávajícího, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, včetně nároků vyplývajících z práv z vadného plnění v souladu s stanovením § 2158 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) a ustanovení § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).
2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“). Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s VOP a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.
3. Zákazníkem internetového obchodu Adventer & fishing je buď kupující-spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele (dále jen “spotřebitel“) nebo kupující-podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „podnikatel“). Spotřebitel a podnikatel jsou dále společně označováni jako „kupující“.
4. Prodávající při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo služby.

II. Odpovědnost prodávajícího

1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží nemá vady, tzn. prodávající zejména odpovídá za to, že zboží:
    - má 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 prováděné reklamy,
    - se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,

- odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2. Ke zboží je přikládán daňový doklad a k některým výrobkům záruční list. Není-li ke zboží přiložen záruční list, slouží k uplatnění reklamace daňový doklad.

III. Práva z odpovědnosti za vady zboží

1. Při osobním odběru kupujícím, je okamžik převzetí zboží okamžikem přechodu nebezpečí škody na zboží z prodávajícího na kupujícího. Jestliže kupující zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. Pozdější reklamace neúplnosti zboží nebo vnějšího poškození zboží nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
2. Zjevné poškození zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovéto zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje prodávajícího. Kupující v den převzetí řádně zkontroluje neporušenost zboží a kompletnost jeho příslušenství.
3. Reklamaci zboží může kupující-spotřebitel zaslat přepravní službou, a balík označit Adventer & fishing s.r.o., a zaslat na adresu YNOT sklad, Pražská 292, 250 81, Nehvizdy.
4. V případě, že spotřebitel využije svého práva vyžadovat odstranění vad opravou a v záručním listu je pro účely záručních oprav zboží určený podnikatel odlišný od prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, může kupující uplatnit právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu a urychlit tak vyřízení své reklamace.
5. Právo na opravu výrobku je možné uplatnit také v příslušném autorizovaném servisu, zboží může kupující doručit osobně nebo přepravní službou. Seznam autorizovaných servisů je uveden v záručním listu, případně jej prodávající poskytne kupujícímu na vyžádání.
6. V případě, že kupující bude zasílat zboží prodávajícímu nebo servisnímu středisku přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamované zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého zboží by měl zásilku označit příslušnými symboly. Zásilka by měla obsahovat reklamované zboží (včetně kompletního

příslušenství), doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závady a správné kontaktní údaje kupujícího.

7. Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že zboží bylo zakoupeno v internetovém obchodě nebo prodejně prodávajícího. Optimální je originál dokladu o zakoupení zboží nebo řádně vyplněný záruční list.
8. Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:
    - mechanickým poškozením zboží
    - prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je zboží plombami opatřeno,
    - elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
    - prokazatelně nesprávným užíváním,
    - užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
    - užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
    - prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci,
    - prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou,
    - pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu.
9. Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, u zboží prodávaného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo zboží při převzetí kupujícím.
10. Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením do provozu, je považována za vadu, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a provedeny prodávajícím nebo jinou osobu na odpovědnost prodávajícího.
11. Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. krmení, PVA materiál, baterie apod.), bývá jeho obvyklá životnost při běžném užívání 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet ke skutečnosti, že záruka se nevztahuje na opotřebení zboží nebo jeho dílů způsobené obvyklým užíváním a nelze ji tak zaměňovat s životností. V případě, že je na zboží uvedené datum spotřeby, lhůta pro reklamaci se zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží.
12. Na dárky, které prodávající poskytuje kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je kupující povinen zboží, které je poskytované jako dárek vrátit v původním stavu prodávajícímu.

13. Na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout kupujícímu písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Záruční list musí obsahovat název nebo obchodní firmu, IČO a sídlo prodávajícího. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení zboží obsahující údaje jako záruční list. Pokud je poskytována delší než zákonná záruční doba, určí prodávající podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

IV. Uplatnění reklamace

1. Kupující spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží. Projeví-li se vada zboží v průběhu šesti měsíců od převzetí spotřebitelem, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud není prokázán opak. V případě koupě již použitého zboží činí doba pro uplatnění práv z vadného plnění 24 měsíců. Pro podnikatele činí záruční doba dvanáct měsíců.
2. Záruční doba začíná běžet převzetím zboží kupujícím. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v opravě. V případě výměny zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.
3. Má-li zakoupené zboží uvést do provozu jiný podnikatel než prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení zboží do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí zboží a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost. Datum uvedení zboží do provozu je vyznačeno v dokladu o uvedení zboží do provozu, který obdrží kupující. Počátek záruční doby se tak odsouvá pouze v případě, že jsou splněny všechny podmínky výše uvedené. Pokud není splněna kterákoliv z nich, počíná záruční doba běžet ode dne převzetí věci.

V. Práva z vad zboží

1. Nemá-li věc vlastnosti uvedené v článku Odpovědnost prodávajícího (viz bod 2.1), může spotřebitel požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může spotřebitel požadovat jen výměnu této 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, jedná se o nepodstatné porušení smlouvy a v takovém případě má spotřebitel vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou věci.
2. Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti má spotřebitel 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 právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne. Bylo-li zboží v době před

uplatněním reklamace opravováno nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.

3. Pokud spotřebitel od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo v případě, že by zjednání nápravy působilo značné obtíže spotřebiteli.
4. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud prodávající kupujícího před převzetím zboží upozornil, že zboží má vadu, nebo pokud kupující vadu sám způsobil.
5. Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v občanském zákoníku a zákoně o ochraně spotřebitele. Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení spotřebitele o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle §2001 a násl. občanského zákoníku. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.
6. V případě odstoupení od smlouvy je kupující povinen vrátit prodávajícímu kompletní zboží včetně veškerého příslušenství.
7. Pokud má vadu zboží, které bylo prodáno jako použité nebo bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má spotřebitel místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.

VI. Odmítnutí přijetí do reklamace

1. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí zboží do reklamace, pokud je zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.
2. Prodávající je oprávněn odmítnou reklamaci zboží také v případě, že zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.
3. Z důvodu bezpečnosti při převážení zboží a další manipulaci je prodávající oprávněn odmítnout reklamaci zboží také v případě, že z něho není odstraněn motorový olej a benzín.

VII. Vyřízení reklamace

1. Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, pokud je to možné, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající a spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu s ust. § 605 občanského zákoníku. Po uplynutí této lhůty se spotřebiteli

přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta 30 dnů není závazná vůči podnikateli.
2. Spotřebitel se může o výsledek reklamace sám zajímat na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil, nebo na její zákaznické telefonní lince či prostřednictvím e-mailu.
3. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu, případně autorizovanému servisu, veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
4. Kupující je povinen předat zboží do reklamačního řízení kompletní. Dále výslovně doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, podrobný popis závady a úplné kontaktní údaje (tj. adresa, telefon, e-mail). Reklamace je uplatněna okamžikem, kdy je projev jeho vůle uplatnit práva z vadného plnění doručen prodávajícímu. V případě, že kupující nedodá zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.
5. Při uplatnění reklamace obdrží kupující písemné potvrzení – reklamační protokol, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Kupující je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního protokolu. V reklamačním protokolu jsou informace, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je spotřebitelem požadován. Pokud spotřebitel výrobek do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem.
6. Spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnižší možné. Spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

VIII. Vyzvednutí zboží ze záruční opravy

1. Po vyřízení reklamace prodávající informuje kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu kupujícího.
2. Prodávající vydá, případně zašle, kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.
3. Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

4. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží ze záruční opravy do 2 měsíců ode dne kdy byl o jejím vyřízení kupující informován, je kupující povinen zaplatit prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 50 Kč včetně DPH za každý započatý den prodlení s vyzvednutím zboží.
5. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.
6. Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si Prodávající právo zboží prodat na účet kupujícího ve smyslu ustanovení § 2428 občanského zákoníku; výtěžek kupujícímu vydá bez zbytečného odkladu, může si však odečíst skladné a účelně vynaložené náklady spojené s prodejem.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 20. 11. 2022

Změny reklamačního řádu vyhrazeny.