

REKLAMAČNÍ ŘÁD

VESNA, a. s., se sídlem Čeperka 306, 532 15 Pardubice, IČO: 601 08 614, DIČ: CZ60108614
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 998
(dále jen „prodávající“).

Vesna[®]
... dělá domov

I.

Prodávající vydává tento reklamační řád za účelem řádného informování o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva kupujícího (včetně spotřebitele) z vadného plnění (dále také „reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

II.

Prodávající vyvěsí nebo jinak vhodně zpřístupní tento reklamační řád na každé své provozovně a na internetu (www.vesna.cz).

III.

Kupující při koupi zboží v provozovně prodávajícího nebo spotřebitel při koupi zboží v eshopu prodávajícího je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění (reklamaci), která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvou let od převzetí, pokud není tato doba prodávajícím prodloužena.

Ostatní kupující jsou oprávněni uplatnit právo z vadného plnění (reklamaci) dle ustanovení § 2099 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, upravujících práva z vadného plnění u kupní smlouvy. Následující ustanovení s výjimkou článku X. reklamačního řádu se na právní vztahy s ostatními kupujícími nepoužijí.

IV.

Kupující je povinen při zahájení reklamačního řízení prokázat uzavření kupní smlouvy s prodávajícím nejlépe předložením prodejního dokladu nebo záručního listu, byl-li ke zboží vydán, spolu s reklamovaným zbožím, jinak se vystavuje nebezpečí zamítnutí reklamace.

V.

Místem uplatnění reklamace je jakákoliv provozovna prodávajícího. Oprávněnou osobou k vyřízení reklamace je vedoucí provozovny, jeho/její zástupce nebo jiný zaměstnanec prodávajícího pověřený vyřizovat reklamace. Dopravu reklamovaného zboží do provozovny prodávajícího a zpět zajišťuje kupující, umožňuje-li to povaha zboží.

VI.

Uplatní-li kupující reklamaci a vytkne tak prodávajícímu vadu zboží, sepíše o tom prodávající zápis, který obsahuje datum zahájení reklamačního řízení, specifikaci zboží, popis vytýkané vady, způsob vyřízení reklamace požadovaný kupujícím, termín vyřízení reklamace, adresu kupujícího, email kupujícího a telefon kupujícího.

VII.

Kupující je oprávněn požadovat odstranění vady:

1. opravou, nebo
2. dodáním nového zboží bez vad,

pokud je požadavek kupujícího uvedený v bodu 1. nebo 2. nemožný nebo nepřiměřeně nákladný, je prodávající oprávněn vyřídit reklamaci opačným způsobem uvedeným v bodu 1. nebo 2. kupujícím nepožadovaným, pokud to kupujícímu nezpůsobí značné obtíže. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné.

Kupující je oprávněn požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil z důvodů uvedených výše,
- b) vada se projevuje opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, kterou kupující obdržel.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada zboží nevýznamná.

VIII.

V případě oprávněné reklamace se do doby upravené článkem III. reklamačního řádu (případně článkem X. věta druhá reklamačního řádu) nepočítá doba, po kterou nemůže kupující zboží užívat.

IX.

Reklamační řízení musí být ukončeno do 30 dnů ode dne jeho zahájení, a to včetně odstranění vady, jejíž reklamace byla uznána, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Reklamační řízení musí být ukončeno vydáním písemného rozhodnutí o reklamaci, ve kterém bude datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

X.

Tento reklamační řád se vztahuje přiměřeně i na reklamace ze smlouvy o dílo, kde prodávající je v pozici zhotovitele, s výjimkou článku III. reklamačního řádu. Místo článku III. se použijí § 2618 a § 2619 zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění.

XI.

V případě uzavření kupní smlouvy se spotřebitelem distančním způsobem (typicky eshop) nebo mimo obchodní prostory prodávajícího, má spotřebitel právo od kupní smlouvy odstoupit ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne převzetí zboží.

Jestliže spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

Náklady spojené s navrácením výrobku v případě odstoupení od kupní smlouvy ve smyslu tohoto článku nese spotřebitel, pokud výrobek nemůže být vrácen pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

Spotřebitel odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží.

Spotřebitel nemůže ve smyslu tohoto článku odstoupit zejména od smlouvy o dodávce zboží, které bylo vyrobeno podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám.

XII.

Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů s prodávajícím je Česká obchodní inspekce, www.coi.cz. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky.