

Reklamační řád

Tento Reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného spotřebitelem prostřednictvím on-line obchodu Farao od **naší společnosti**:

Farao International, s.r.o., se sídlem Huštěnovice 373, 687 03

IČ: 25507320

DIČ: CZ25507320

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 28796

adresa pro doručování: Huštěnovice 373, 687 03

telefonní číslo: +420 572 541 285

kontaktní e-mail: farao@uh.cz

1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

1.1. Jako prodávající odpovídáme za to, že vám bylo dodáno to zboží, které jste si objednali, a že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme, nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- se hodí k účelu, který uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá;
- odpovídá jakosti, která byla mezi námi sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy; a
- nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

Dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době. **Nad rámec zákonné záruční doby neposkytujeme záruku za jakost, není-li dohodnuto jinak.**

1.2. Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá vaší představě, máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 6 Všeobecných obchodních podmínek.

2. Jaká je záruční doba?

2.1. U nepoužitého spotřebního zboží činí záruční doba **dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží**, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených ke zboží nebo v reklamě stanovena delší záruční doba.

2.2. V případě, že vám bude zboží vyměněno či opraveno, na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní díly neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

3. Jaká práva z vadného plnění máte?

3.1. Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117, a také § 2165 až 2174.

3.2. V souladu s výše uvedenými ustanoveními vám náleží zejména následující práva:

a) **Doplnění toho, co chybí**

Pokud vám dodáme zboží v menším množství, než které bylo ujednáno, nebo vám dodáme nekompletní zboží, máte právo na doplnění toho, co chybí.

b) **Sleva z kupní ceny**

Pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada nebo se vada vyskytla v záruční době, **můžete požadovat vždy** přiměřenou slevu z kupní ceny.

c) **Výměna zboží nebo vadné součásti zboží**

Výměnu zboží nebo vadné součásti zboží **můžete požadovat vždy**, pokud to není neúměrné k povaze vady (tj. zejména v případě, kdy není možná bezprostřední oprava věci) a pokud se nejedná pouze o nepodstatné porušení smlouvy.

Právo na výměnu zboží **vám nenáleží** v případě, že je vadná pouze část (součást) zboží. Pokud v průběhu reklamačního řízení dojdeme k závěru, že je vadná pouze součást zboží, vyměníme vám tuto součást.

Požadovat výměnu zboží **nemůžete** u zboží použitého nebo prodávaného za nižší cenu. Namísto toho můžete požadovat slevu z kupní ceny.

d) **Oprava věci**

Pokud je možné zboží opravit, náleží vám právo na bezplatné odstranění vady. Pokud se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že nejsme schopni zboží opravit, budeme vás neprodleně informovat a můžete zvolit jiný zde uvedený způsob vyřízení reklamace.

e) **Vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)**

Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:

- dodání vadné nebo nekompletní věci z naší strany zakládá podstatné porušení smlouvy; nebo
- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrábí); nebo
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách); nebo
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží); nebo
- nedodržíme lhůtu pro vyřízení reklamace/nezjednáme nápravu do 30 dnů od uplatnění reklamace.

3.3. **Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz (odstoupení od smlouvy) je, že vrátíte věc v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi.** Výjimkou jsou případy, kdy:

- a) došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- b) jste použili věc ještě před objevením vady;
- c) jste nezpůsobili nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím; nebo
- d) jste věc prodali ještě před objevením vady, spotřebovali ji, anebo pozměnili věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátíte nám, co ještě vrátit můžete, a dáte nám náhradu do výše, v níž jste měli z použití věci prospěch.

4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

4.1. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím věci věděli;
- jste vadu sami způsobili; nebo
- uplynula záruční doba.

4.2. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- vady použité věci odpovídající míře používání nebo opotřebení, které zboží mělo v okamžiku, kdy jste je převzali;
- věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
- věci, vyplývá-li to z jejich povahy (zejména zboží, které ze své povahy nemůže vydržet po celou dobu trvání záruční doby).

5. Jak reklamovat montáž?

Reklamací montáže u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatků, nejpozději do šesti měsíců ode dne, kdy byla montáž provedena.

V případě oprávněné reklamace můžete zvolit zejména některé z vašich následujících práv:

- (a) bezplatné poskytnutí náhradní montáže;
- (b) přiměřená sleva z ceny montáže;
- (c) odstoupení od smlouvy (tj. vrácení peněz).

6. Jak postupovat při reklamaci?

6.1. Reklamací u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

6.2. **Reklamace přijímáme v našem sídle.**

6.3. Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně;

- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o doplnění toho, co chybí, slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo jeho vadné součásti, opravu věci, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované zboží nám doručte spolu s uplatněním reklamace nebo následně (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na adresu sídla, přičemž při zasílání doporučujeme zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;
- **pro usnadnění postupu je vhodné ke zboží přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace.**

Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.

- 6.4. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.
- 6.5. O doručené reklamaci rozhodujeme ihned, 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 případného odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.
- 6.6. Pokud zvolíte právo, které vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny zboží, která není možná), budeme vás neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 6.7. Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete. Dále (po vyřízení reklamace) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 6.8. **V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.**

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. 1. 2020