

Reklamační řád

- **odpovědnost prodávajícího za vady prodáváného zboží**
- **odstoupení od smlouvy**

Prodávající:

Název společnosti: **Joki, s.r.o.**

Adresa: **Podnikatelská 565, Praha 9, 190 11**

IČ: **03389821**

DIČ: **CZ03389821**

Zapsaná: **1 - Městský soud v Praze, spisová značka C 231032, Obchodní rejstřík**

Kontaktní telefon: **608 463 018** (linka technické podpory)

Emailová adresa pro vyřizování reklamací: **info@techneco.eu**

1. Obecné informace pro uplatnění reklamace

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího 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.

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, žádal-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 okamžiku uplatnění reklamace. Kupující předá či doručí zboží prodávajícímu nebo do místa určeného k opravě současně nebo následně po uplatnění reklamace.

Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté, suché a kompletní. Znečištěné zboží nebude do reklamačního řízení přijato.

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 kupujícím 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 podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.

U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů. V případě, že prodávající zajistí dopravu reklamované věci od kupujícího vlastními prostředky, náhrada dopravních nákladů není kupujícímu poskytnuta.

Vadou se pro účely reklamace rozumí vada materiálu nebo výroby.

Vadou pro účely reklamace není mechanické poškození, dále vada u věci, prodávané za nižší cenu pro tu konkrétní vadu, běžné opotřebení obvyklým užíváním, u použité věci vada opotřebením či použitím či skutečnost, že kupující o vadě věděl při koupi věci.

Kupující nemá právo reklamovat zboží, způsobila-li jeho vadu po přechodu věci na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající (§ 2116 Obč. Zák.).

2. Časové intervaly pro uplatnění reklamace kupujícím a skutečnosti z nich vyplývající:

A. Jakost při převzetí věci kupujícím od prodávajícího (§ 2161 Obč. Zák.) – 12 měsíců od převzetí

Práva kupujícího při nesplnění jakosti při převzetí (§ 2169 Obč. Zák.):

I. není-li to neúměrné povaze vady, jedná se o právo na:

1. na dodání nové věci
2. na výměnu součásti (týká-li se vadné součásti)

nebo 3. od smlouvy odstoupit, není-li možné dodat novou věc, resp. vyměnit její součást

II. je-li to neúměrné povaze vady, jedná se o právo na:

1. na bezplatné odstranění vady

III. ve všech případech právo na přiměřenou slevu (v tomto případě ale pak neplatí body I. a II.). Právo na přiměřenou slevu může kupující uplatnit také v případě, pokud není možné dodání nové věci/výměna součásti/oprava, pokud není zjednána náprava v přiměřené době, či pokud by zjednání nápravy způsobilo spotřebiteli značné obtíže (§ 2169 odst. 3 Obč. Zák.).

B. Vady, které se na věci vyskytnou mezi 13. a 24. měsícem od převzetí (§ 2165 odst. 1 Obč. Zák.)

Při posuzování reklamace v tomto období je povinností kupujícího, aby při uplatnění práv v průběhu reklamace prokázal, že jím reklamovaná vada vznikla již v době převzetí zboží kupujícím.

Při posuzování reklamace v tomto období je zohledněno kritérium podstatného a nepodstatného porušení kupní smlouvy (§ 2002 Obč. Zák.).

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

Práva kupujícího při podstatném porušení smlouvy (§ 2106 Obč. Zák.):

- dodání nové věci/chybějící součásti
- oprava věci
- přiměřená sleva
- odstoupení od smlouvy

Kupující si může sám vybrat, jakou variantu plnění si z výše uvedených čtyř možností plnění ze strany prodávajícího přeje.

Nepodstatné porušení smlouvy – ve všech ostatních případech.

Práva kupujícího při nepodstatném porušení smlouvy (§ 2107 Obč. Zák.):

- odstranění vady
 - neuplatnil-li kupující již právo na slevu, lze dodat chybějící věc
 - jinak dle volby prodávajícího oprava věci nebo dodání nové věci

- přiměřená sleva z kupní ceny

Kupující si může sám vybrat, jakou variantu plnění si z výše uvedených dvou možností plnění ze strany prodávajícího přeje.

Kupující má právo na dodání nové věci/výměnu součásti/odstoupení od smlouvy též při opakovaném výskytu vady či větším počtu vad, nemůže-li věc řádně užívat v souladu s jejím účelem (§ 2169 odst.2 Obč. Zák.). Pod pojmem opakovaně se v tomto kontextu rozumí tři stejné vady či čtyři různé vady téže věci.

C. Záruka na jakost (§ 2165 odst. 2 Obč. Zák.) – nadstandardní smluvní záruka nad rámec zákona

Jedná se volitelnou nabídku záruky na zboží ze strany prodejce, která není poskytována automaticky, ale výhradně a výslovně u vybraných produktů. Existence platnosti této záruky u daného zboží musí být výslovně uvedena na obalu zboží, kupní smlouvě či daňovém dokladu k nákupu.

3. Vyřizování reklamací

Reklamační řízení je zahájeno v okamžiku, kdy je zboží od kupujícího převzato pracovníkem prodávajícího a tyto údaje jsou zadány do s danou reklamací souvisejícího formuláře reklamačního protokolu.

Rozhodování o výsledku reklamačního řízení musí být učiněno bez zbytečných průtahů do 30 dnů od zahájení daného reklamačního řízení. V případě nutného odborného posouzení vady je možné po vzájemné dohodě kupujícího a prodávajícího reklamační lhůtu prodloužit.

Je-li vada odstranitelná, může se kupující domáhat buď opravy nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět řádně užívat, může kupující buď odstoupit od smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny.

Kupujícímu, uplatňujícímu reklamaci, náleží i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas. U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů. V případě, že prodávající zajistí dopravu reklamované věci od kupujícího vlastními prostředky, náhrada dopravních nákladů není kupujícímu poskytnuta.

Vyřízení reklamace včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu je nutné do 30 dnů. Běh lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění začíná převzetím věci, která je reklamována.

O skončení reklamačního řízení je prodávající povinen spotřebitele bez prodlení a prokazatelně vyrozumět včetně informování kupujícího o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případě

zamítnutí reklamace je prodávající povinen spotřebitele vždy písemně a s odůvodněním (§ 19 zákona o ochraně spotřebitele).

Záruka na zboží se automaticky prodlužuje o dobu, kterou strávilo zboží v reklamaci.

Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (alternative dispute resolution – ADR)

Subjektem, zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, je Česká obchodní inspekce (ČOI). Cílem mimosoudních řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran. ADR při ČOI je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedených na seznamu Evropské komise. Veškeré informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů naleznete na stránkách ČOI včetně internetového formuláře pro podání návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

<https://www.coi.cz/>

https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint_cs

Odstoupení od smlouvy

Prodávající:

Název společnosti: **Joki, s.r.o.**

Adresa: **Podnikatelská 565, Praha 9, 190 11**

IČ: **03389821**

DIČ: **CZ03389821**

Zapsaná: **1 - Městský soud v Praze, spisová značka C 231032, Obchodní rejstřík**

Kontaktní telefon: **608 463 018** (linka technické podpory)

Emailová adresa pro vyřizování reklamací: **info@techneco.eu**

1. Právo odstoupit od smlouvy (Nařízení vlády č. 363/2013 v platném znění)

Nařízení vlády č. 363 ze dne 30. října 2013 pojednává o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv.

Toto nařízení zpracovává příslušné předpisy Evropské unie¹⁾ a upravuje vzorové poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory podnikatele a náležitosti vzorového formuláře pro odstoupení od těchto smluv.

Vzorové poučení o právu na odstoupení od smlouvy a vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy jsou uvedeny v příloze k tomuto nařízení.

¹⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES.

2. Praktické informace k provedení úkonu Odstoupení od smlouvy

Právo odstoupit od smlouvy zahrnuje pro kupujícího právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu (§ 1829 Obč. Zák.).

Kupující má právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni (lze zvolit jednu z následujících možností):

- uzavření smlouvy
- převzetí objednaného zboží od přepravce či jiné třetí osoby, určené prodávajícím
- kdy kupující nebo jím určená třetí osoba převezme poslední dodávku zboží (v případě dodání objednávky po částech)

- kdy kupující nebo jím pověřená třetí osoba převezme první dodávku zboží (v případě pravidelného dodávání zboží po stanovenou dobu)

Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí kupující o svém odstoupení od této smlouvy svůj záměr aktivně vyjádřit jakýmkoliv jednoznačným prohlášením, učiněným vůči prodávajícímu - informovat prodávajícího formou jednostranného právního jednání (např. dopisem, zaslaným prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, faxem nebo e-mailem). Je možné využít vzorový formulář, k tomuto účelu poskytovaný prodávajícím, není to však povinností kupujícího.

Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od smlouvy, postačuje vyjádřit záměr odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné čtrnáctidenní lhůty.

Pokud kupující odstoupí od smlouvy v zákonné lhůtě, prodávající je povinen nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy tuto informaci od kupujícího obdržel, vrátit kupujícímu všechny platby, které od něj jako plynoucí z uzavřené kupní smlouvy obdržel, včetně nákladů na dodání (vyjma dodatečných nákladů, vzniklých v důsledku zvoleného způsobu dodání na přání kupujícího, pokud byl tento způsob jiný než nejlevnější způsob standardního dodání, nabízený prodávajícím) (§ 1832 Obč. Zák.).

Pro vrácení platby kupujícímu prodávající použije primárně stejný platební prostředek, jaký použil kupující, pokud kupující si kupující výslovně neurčil jiný způsob platební transakce. Kupujícímu nebudou vznikat žádné další náklady, související s vrácením platby v rámci odstoupení od smlouvy.

Kupující je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od smlouvy, zaslat zboží zpět prodávajícímu na adresu, uvedenou v kupní smlouvě. Tato lhůta se považuje za zachovanou, pokud k odeslání zboží zpět dojde před uplynutím 14 dnů (§ 1830 Obč. Zák.).

Kupující nese přímé přepravní náklady, spojené s vrácením zboží na adresu prodávajícího, uvedenou v kupní smlouvě, v rámci odstoupení od smlouvy v zákonné lhůtě 14 dnů.

Kupující odpovídá za snížení hodnoty vráceného zboží jen v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží. Obeznámení se kupujícího se zbožím, zakoupeným na e-shopu, je srovnatelné s ekvivalentním procesem, probíhajícím při nákupu daného zboží v kamenné prodejně (§ 1833 Obč. Zák.). Jakýkoliv jiný postup obeznamování se se zakoupeným zbožím ze strany kupujícího, vedoucí ke snížení hodnoty vráceného zboží, bude důvodem k adekvátnímu snížení původní kupní ceny zboží o částku, která odpovídá hodnotě „znehodnocení“ (rozdíl mezi cenou nového a poškozeného zboží, které za těchto okolností nelze dále nabízet jako zboží nové).

Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (alternative dispute resolution – ADR)

Subjektem, zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, je Česká obchodní inspekce (ČOI). Cílem mimosoudních řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran. ADR při ČOI je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedených na seznamu Evropské komise. Veškeré informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů naleznete na stránkách ČOI včetně internetového formuláře pro podání návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

<https://www.coi.cz/>

https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint_cs

Příloha 1 - VZOR

Formulář pro uplatnění reklamace

Přijetí reklamace

Prodávající:

Název společnosti: **Joki, s.r.o.**

Adresa: **Podnikatelská 565, Praha 9, 190 11**

IČ: **03389821**

DIČ: **CZ03389821**

Kontaktní telefon: **608 463 018** (linka technické podpory)

Emailová adresa pro vyřizování reklamací: **info@techneco.eu**

Kupující:

Jméno a příjmení:

Adresa pro listovní komunikaci:

Kontaktní telefon:

Emailová adresa:

Reklamované zboží:

Označení zboží (název zboží/kód):

Datum prodeje:

Číslo objednávky:

Popis vady reklamovaného zboží (podrobné vyjádření zákazníka jeho vlastními slovy):

Obsah balení při předání zboží k reklamaci (kompletní popis balení):

Preferovaný způsob vyřízení reklamace (podrobněji viz Reklamační řád):

- a) oprava
- b) výměna
- c) sleva
- d) odstoupení od smlouvy

Vyřízení reklamace očekávám nejpozději v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů.

Zároveň Vás žádám o vystavení písemného potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem právo uplatnil, co je obsahem reklamace spolu se zvoleným nárokem, a následně o vystavení potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně uvedení doby jejího trvání (toto potvrzení je kupujícímu předáno formou kopie vyplněného Formuláře pro uplatnění reklamace).

Datum uplatnění reklamace:

Podpis kupujícího:

Podpis pracovníka, který zboží k reklamaci přijal:

Uzavření reklamace

Závěr reklamačního řízení:

Datum uzavření reklamace:

Podpis kupujícího (v případě jeho osobní účasti při uzavření reklamace):

Podpis pracovníka, který reklamaci uzavřel:

Příloha 2 - VZOR

Formulář pro odstoupení od smlouvy

Prodávající:

Název společnosti: **Joki, s.r.o.**

Adresa: **Podnikatelská 565, Praha 9, 190 11**

IČ: **03389821**

DIČ: **CZ03389821**

Kontaktní telefon: **608 463 018** (linka technické podpory)

Emailová adresa pro vyřizování reklamací: **info@techneco.eu**

Kupující:

Jméno a příjmení:

Adresa:

Kontaktní telefon:

Emailová adresa:

Oznamuji, že tímto svým vyjádřením odstupuji od smlouvy o nákupu zboží, uzavřené na dálku, v zákonné lhůtě 14 dnů od převzetí nakoupeného zboží

Označení zboží (název zboží/kód):

Datum prodeje:

Číslo objednávky:

Částku si přeji vrátit formou bezhotovostního převodu (prosíme, zaškrtněte Vaši volbu):

ANO

NE

Na bankovní účet číslo:

Podpis kupujícího v případě, že je tento formulář poslán v podobě poštovní zásilky:

Datum: