

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

### **Barvissimo.cz**

spol. RAINER velkoobchod, s.r.o. se sídlem: Za Dráhou 778,281 51 Velký Osek, ČR  
adresa velkoobchodu: Za Dráhou 778, 281 51 Velký Osek

IČO: 08931411

DIČ: CZ08931411

Obchodní rejstřík: 7.2.2020, Spisová značka C 393404/MSPH Městský soud v Praze

### **I. Všeobecná ustanovení**

1. Reklamační řád vychází ze zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na spotřební zboží, jehož reklamace je řádně uplatněna v záruční lhůtě. Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek.

2. Uzavřením kupní smlouvy kupující (tzn. kupující-spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele nebo kupující-podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti) vyjadřuje souhlas s Obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

3. 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. Záruční doba**

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží, v době dvaceti čtyř (24) měsíců od převzetí zboží.

2. Záruční doba začíná běžet převzetím zboží kupujícím. V případě výměny zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.

### **III. Odpovědnost prodávajícího**

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- má věc 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
- věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
- je věc 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.

### **IV. Práva z odpovědnosti za vady zboží**

1. Zjevné poškození zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem – poškozenou zásilku je třeba vyfotografovat včetně přepravního štítku, na přepravní list nebo přímo na reklamační list udělat zápis o poškozeném zboží, doplnit podpis kupujícího a podpis řidiče, uvést RZ značku vozidla.

Kupující není povinen takovéto zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 3 dnů od doručení** informuje prodávajícího (telefonicky na +420 604 492 549 nebo e-mailem na adresu [reklamace@barvissimo.cz](mailto:reklamace@barvissimo.cz) ) a zašle mu příslušné doklady.

Pokud kupující zjistí poškození zásilky až po jejím otevření (bez zjevného poškození vrchního obalu), platí předchozí postup, v tomto případě není nutný podpis řidiče, stačí doložit fotodokumentaci, kopii přepravního listu a je nutné nahlásit škodu nejen prodávajícímu, ale i reklamačnímu oddělení příslušného depa přepravní společnosti. Poškození zásilky musí opět kupující nahlásit **nejpozději do 3 dnů od doručení**, proto je nutné, aby kupující rozbalil zásilku a řádně zkontroloval neporušenost zboží co nejdříve.

2. 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.

3. Reklamaci zboží může kupující-spotřebitel uplatnit osobně na velkoobchodě prodávajícího nebo reklamované zboží zaslat přepravní službou na adresu prodejny: Barvissimo, Bolatická 2045/39, 747 21, Kravaře-Kouty. S kupujícím-podnikatelem bude reklamace řešena přes obchodního zástupce prodávajícího.

4. V případě, že kupující bude zasílat zboží prodávajícímu 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), **je nutné přiložit kopii prodejního dokladu**, správné kontaktní údaje kupujícího, záruční listy (jsou-li součástí výrobku) a písemné vyjádření co je reklamováno, případně jakým způsobem došlo k závadě na výrobku. Každou zásilku (balík) je nutné opatřit zřetelným označením „**REKLAMACE**“. Zásilky, u kterých není patrné, proč byly k prodávajícímu zaslány, nebudou prodávajícím převzaty. Prodávající neručí za případné mechanické poškození před přijetím zboží. Náklady na dopravu reklamovaného zboží k prodávajícímu nese kupující. V případě oprávněné reklamace náklady na dopravu zboží zpět ke kupujícímu nese prodávající. Při neoprávněné reklamaci budou kupujícímu účtovány náklady spojené s řešením reklamace. V případě opakované oprávněné reklamace určitého zboží nese náklady na dopravu zboží k reklamaci prodávající.

5. Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují na běžné opotřebení zboží (nebo jeho dílů) způsobené používáním. Kratší životnost výrobku v takovém případě nelze považovat za vadu a nelze ji ani jako takovou reklamovat.

Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují dále zejména na případy, kdy závada

nebo poškození vznikla:

- mechanickým poškozením zboží
- prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením
- prokazatelně nesprávným užíváním
- užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu
- 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.

6. 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.

## **V. Práva z vad zboží**

1. Nemá-li zboží vlastnosti uvedené v článku III. odst. 1., může kupující–spotřebitel požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující–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 kupující–spotřebitel vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou věci.

2. Pokud kupující–spotřebitel od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující–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 kupujícímu – spotřebiteli.

3. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud prodávající kupujícího před převzetím zboží upozornil, že zboží má vadu a tato vada byla zohledněna v ceně zboží, nebo pokud kupující vadu sám způsobil.

## **VI. Odstoupení od smlouvy**

1. Kupující–spotřebitel má právo dle §1829 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží. Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení spotřebitele o odstoupení od smlouvy (spotřebitel může použít připravený vzorový formulář, který je přílohou Obchodních podmínek). V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.

2. V případě odstoupení od smlouvy je kupující povinen vrátit prodávajícímu kompletní zboží včetně veškerého příslušenství, a to nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.

Zboží nesmí být používáno, opotřebené, musí být zasláno v originálním, čistém a neporušeném obalu včetně veškeré dokumentace a dokladu o koupi zboží.

V případě, že kupující bude zasílat zboží prodávajícímu přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit 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.

Každou zásilku (balík) je nutné opatřit zřetelným označením „**REKLAMACE**“. Zásilky, u kterých není patrné, proč byly k prodávajícímu zaslány, nebudou prodávajícím převzaty.

3. Náklady na doručení zboží prodávajícímu v případě odstoupení od smlouvy hradí kupující.

4. Vrátit zboží vyráběné nebo upravované přímo na zakázku kupujícího není možné.

5. Po přijetí zboží prodávající bez zbytečného odkladu posoudí stav vráceného zboží a vyrozumí kupujícího o schválení či zamítnutí odstoupení od kupní smlouvy. V případě, že je zboží vráceno prodávajícímu v jiném než neporušeném stavu, je prodávající oprávněn vrácení zboží odmítnout. Doručení zboží k prodávajícímu hradí kupující.

6. Pokud kupující splnil všechny výše uvedené podmínky pro odstoupení od smlouvy, prodávající vrátí již zaplacenou kupní cenu nebo její zaplacenou část, a to nejpozději do 14 dnů po vrácení zboží a podpisu dobropisu kupujícím. Proávající vrací finanční prostředky na bankovní účet kupujícího, pokud kupující nepožaduje jinou formu úhrady.

## VII. Vyřízení reklamace

1. Kupujícímu–spotřebiteli musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající a kupující–spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu s ust. § 605 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu–spotřebiteli přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta 30 dnů není závazná vůči kupujícímu–podnikateli.

2. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění. Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.

3. V případě, že kupující nedodá zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady anebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.

4. Při uplatnění reklamace (doporučujeme použít připravený formulář viz. článek IV. odst. 1.) obdrží kupující e-mailem písemné potvrzení prodávajícího o přijetí reklamace. Proávající posoudí oprávněnost reklamace vady na zboží a po posouzení vyrozumí kupujícího telefonicky či e-mailem o způsobu vyřízení reklamace. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30ti kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak, do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Proávající vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení případné opravy a době jejího trvání.

Pro případ zamítnuté reklamace prodávající vydá kupujícímu písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.

### **VIII. Odstoupení od smlouvy ze strany prodávajícího**

1. Prodávající je oprávněn od smlouvy odstoupit pouze do okamžiku odeslání zboží, a to jen v případě nedostupnosti zboží nebo výrazné změny ceny zboží.
2. Před odstoupením je prodávající vždy povinen kontaktovat kupujícího za účelem dohody o dalším postupu.

Tento Reklamační řád společnosti RAINER velkoobchod, s.r.o. nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 3. 2020 a nahrazuje veškerá předchozí znění. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.