

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti **Bazarobot s.r.o.**, IČO: 288 11 399, se sídlem Bieblova 1202, 500 03 Hradec Králové, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 28606 (dále jen „**Provozovatel**“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) upravuje vzájemná práva a povinnosti Provozovatele a osob, které s Provozovatelem uzavřely **kupní smlouvu** (dále jen „**Člen**“ a „**Smlouva**“). Uzavírání Smluv upravují samostatné Obchodní podmínky Provozovatele.
- 1.2. Reklamační řád je vydán dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění (dále jen „**Zákon o ochraně spotřebitele**“). Právní poměry mezi Provozovatelem a Členem související s právy z vadného plnění výslovně neupravené Reklamačním řádem se řídí se právním řádem České republiky.
- 1.3. **S ohledem na skutečnost, že provozovna Provozovatele je automatem ve smyslu ust. §17 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, jsou Členové srozuměni s tím, že v provozovně není přítomná žádná osoba, která by případné reklamace vyřizovala. Za účelem vyřízení reklamace je však Člen oprávněn Provozovatele kontaktovat a sjednat si osobní setkání v provozovně s osobou jednajícím za Provozovatele.**
- 1.4. Reklamační řád se vztahuje jak na případy, kdy Členem je fyzická osoba, jež jedná při uzavírání smlouvy mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- 1.5. Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek Provozovatele upravujících uzavírání Smluv.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 2.1. Provozovatel odpovídá Členovi za to, že zboží při jeho převzetí Členem nemá vady. Zboží má vadu, pokud:
 - 2.1.1. zboží nemá vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Provozovatel popsal nebo které Člen očekával s ohledem na povahu zboží a na základě prováděné reklamy;
 - 2.1.2. se zboží nehodí k účelu, který pro jeho použití Provozovatel uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;
 - 2.1.3. zboží není kompletní, nebo jeho množství míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá Smlouvě;
 - 2.1.4. zboží nevyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.2. Projeví-li se vada během šesti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.

- 2.3. Člen je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř měsíců od jeho převzetí. Výše uvedené se však neuplatní:
- 2.3.1. na věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
 - 2.3.2. na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním;
 - 2.3.3. na použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Členem; nebo
 - 2.3.4. vyplývá-li to z povahy věci.
- 2.4. Práva z vadného plnění Členovi nenáleží, pokud Člen před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Člen vadu sám způsobil.
- 2.5. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má Člen právo, aby byla bezplatně odstraněna, a Provozovatel je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může Člen požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu této součásti. Není-li takový postup možný, může Člen žádat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo odstoupit od Smlouvy s Provozovatelem. **Slevu z ceny zboží nelze bez dalšího uplatnit u zboží, ke kterému bylo na Člena převedeno vlastnické právo při uplatnění poukazu – kreditů (dále jen „Kredity“). V takovém případě nebudou Členovi vráceny finanční prostředky ve výši rovnající se slevě z ceny zboží, ale na členský účet Člena budou přičteny Kredity v hodnotě slevy z ceny zboží.**
- 2.6. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má Člen právo na výměnu věci nebo má právo odstoupit od Smlouvy. Táž práva přísluší Členovi, jde-li sice o vady odstranitelné, ale Člen nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Opětovným vyskytnutím vady je vada, která se projevila potřetí. Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li Člen výměnu věci, má Člen právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od Smlouvy odstoupit. **Slevu z ceny zboží nelze bez dalšího uplatnit u zboží, ke kterému bylo na Člena převedeno vlastnické právo při uplatnění Kreditů (v takovém případě nebudou Členovi vráceny finanční prostředky ve výši rovnající se slevě z ceny zboží, ale na členský účet Člena budou přičteny Kredity v hodnotě slevy z ceny zboží).**
- 2.7. **V případě odstoupení od kupní smlouvy, v rámci které byly uplatněny Kredity, nebudou Členovi vráceny finanční prostředky. V takovém případě budou Kredity, jejichž hodnota se rovná kupní ceně za reklamované zboží, přičten zpět na členský účet Člena.**
- 2.8. Pokud není v Reklamačním řádu stanoveno jinak, práva a povinnosti Provozovatele a Člena ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 Občanského zákoníku).

3. POSTUP UPLATNĚNÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 3.1. V případě, že Člen objeví na zboží v průběhu lhůty uvedené v článku 2 tohoto Reklamačního řádu, nebo v průběhu záruční doby dle tohoto Reklamačního řádu vadu, má právo na reklamaci

zboží.

- 3.2. Člen je povinen uplatnit reklamaci u Provozovatele prostřednictvím kontaktních údajů uvedených níže v tomto Reklamačním řádu, a to bez zbytečného odkladu po zjištění vady nebo jiného problému.
- 3.3. V oznámení o reklamaci je Člen povinen uvést své kontaktní údaje, popis vady a požadavek na způsob vyřízení reklamace (tj. jaká práva z vadného plnění uplatňuje) (dále jen „**Oznámení**“). Pro tyto účely může Člen využít vzor reklamačního listu, který je přílohou tohoto Reklamačního řádu.
- 3.4. Člen je povinen předložit Provozovateli spolu s reklamací reklamované zboží a doklad o zakoupení zboží u Provozovatele (typicky fakturu, daňový nebo jiný doklad o nákupu) následujícími způsoby
 - 3.4.1. v provozovně Provozovatele – v takovém případě je Člen povinen v Oznámení zaslaným na e-mail Provozovatele uvést také žádost o sjednání termínu k převzetí reklamovaného zboží Provozovatelem (resp. osobou oprávněnou za Provozovatele jednat) v provozovně; v takovém případě bude Provozovatel za účelem domluvy termínu k převzetí zboží (a případného vyřízení reklamace) Člena kontaktovat bez zbytečného odkladu po doručení žádosti, nejpozději však do 3 (tří) pracovních dnů;
 - 3.4.2. zaslání zboží přepravní službou – v takovém případě je Člen povinen zabalit zboží tak, aby předešel jakémukoli poškození při přepravě, a to spolu s veškerým příslušenstvím a dokumentací, které byly součástí originálního balení zboží, Provozovatel nebude akceptovat zásilky zaslané na dobírku.
- 3.5. Provozovatel vydá Členovi písemné potvrzení o tom, kdy Člen právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Člen požaduje.
- 3.6. Provozovatel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do zákonné lhůty. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží a potřebná k odbornému posouzení vady.
- 3.7. Reklamace včetně případného odstranění vady bude Provozovatelem vyřízena co nejdříve, nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode dne jejího řádného uplatnění (jak je popsáno výše). Provozovatel se může s Členem dohodnout na prodloužení této lhůty. Pokud Provozovatel uvedenou lhůtu nedodrží, má Člení stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy, tedy je oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- 3.8. Provozovatel vydá Členovi ve výše uvedené lhůtě k vyřízení reklamace reklamované zboží a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení případné opravy a době jejího trvání nebo o výměně zboží, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 3.9. Případná záruka poskytovaná Provozovatelem se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Člen povinen si věc vyzvednout. V případě neoprávněné reklamace se záruka za jakost neprodlužuje.
- 3.10. U oprávněné reklamace náleží Členovi náhrada účelně vynaložených nákladů na reklamaci, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží). Člen zašle požadavek na úhradu nákladů na e-mailovou adresu uvedenou níže v tomto Reklamačním řádu. Do e-mailu uvede číslo reklamace, číslo účtu a přiloží doklady o vynaložení požadovaných nákladů (např. podací lístky nebo jiné doklady). O účelnosti vynaložení nákladů Člena rozhoduje Provozovatel.

4. KONTAKTNÍ ÚDAJE PRO UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

4.1. Pro účely uplatňování práv z vadného plnění nebo pro účely jiné související komunikace je Člen povinen využít některý z následujících kontaktů:

4.1.1. e-mail: klub@odkarla.cz

4.1.2. adresa provozovny: Bieblova 1202, 500 03 Hradec Králové

4.1.3. doručovací adresa: Bieblova 1202, 500 03 Hradec Králové

4.2. Provozovatel bude Člena kontaktovat na kontaktní údaje uvedené ve smlouvě nebo v členském účtu Člena.

5. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

5.1. Ustanovení tohoto Reklamačního řádu nemají vliv na práva a povinnosti Člena dle Obchodních podmínek (zejm. co se týče práva na odstoupení od Smlouvy a dalších).

5.2. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 11. 2022.

PŘÍLOHA – VZOR OZNÁMENÍ REKLAMACE

Provozovatel:	
identifikační údaje:	Bazarobot s.r.o. IČO: 288 11 399 Bieblova 1202, 500 03 Hradec Králové
kontaktní údaje:	e-mail: klub@odkarla.cz doručovací adresa: Bieblova 1202, 500 03 Hradec Králové
Člen:	
Jméno, příjmení:	
Datum narození:	
Adresa:	
Doručovací adresa:	
Telefonní číslo:	
E-mail:	
Číslo objednávky zboží:	
Reklamované zboží:	
Popis vady:	
Uplatněné právo z vadného plnění (popište, co požadujete – opravu, výměnu, slevu, vrácení peněz apod.; Vaše možnosti jsou popsány v čl. 2 Reklamačního řádu)	
K tomuto formuláři přiložte doklad o uzavření kupní smlouvy– kopii faktury, účtenky, objednávky apod. V případě potíží se na nás neváhejte obrátit prostřednictvím kontaktů uvedených výše.	
Datum:	
Podpis Člena:	