

Reklamační řád

Internetový obchod: **www.leadingfarmers.cz**
 Společnost: **Leading Farmers CZ, a.s.**
 Se sídlem: **Klánovická 485/43, 198 00 Praha 14**
 IČ/DIČ: **26207214/CZ26207214**
 E-mailová adresa: **obchod@lfc.cz**
 Telefonní číslo: **281860862**

(dále též jen „**Leading Farmers CZ, a.s.**“ nebo „**Prodávající**“).

1. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**NOZ**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „**zboží**“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „**reklamace**“).

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. Uzavřením kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

Zákazníkem internetového obchodu Mall.cz je buď Kupující-spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „**Kupující-spotřebitel**“) nebo kupující-podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „**Kupující-podnikatel**“) na kterého se tento reklamační řád nevztahuje.

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.

2. Odpovědnost Prodávajícího

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 a na základě reklamy jimi prováděné,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc 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,
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Ke zboží je přikládán daňový doklad který slouží k uplatnění reklamace.

3. Práva z odpovědnosti za vady zboží

Zjevné poškození zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem. Kupující není povinen takovéto zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího.

Kupující v den převzetí řádně zkontroluje neporušenost zboží a kompletnost jeho příslušenství.

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.

Reklamací zboží může Kupující-spotřebitel uplatnit osobně v sídle Prodávajícího nebo reklamované zboží zaslat na tuto adresu.

V případě, že Kupující bude zasílat zboží Prodávajícímu nebo servisnímu středisku 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), doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závady a správné kontaktní údaje Kupujícího.

Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že zboží bylo zakoupeno v internetovém obchodě originálem nebo kopií daňového dokladu.

Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:

- mechanickým poškozením zboží
- prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je zboží plombami opatřeno,
- elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- prokazatelně nesprávným užíváním,
- užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
- 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,
- prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou,
- pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu.

Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, u zboží prodávaného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo zboží při převzetí Kupujícím.

Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením do provozu, je považována za vadu, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a provedeny Prodávajícím nebo jinou osobu na odpovědnost Prodávajícího.

Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. baterie, akumulátor), bývá jeho obvyklá životnost při běžném užívání 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. Právo Kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet ke skutečnosti, že záruka se nevztahuje na opotřebení zboží nebo jeho dílů způsobené obvyklým užíváním a nelze ji tak zaměňovat s životností.

4. Záruční doba

Kupující-spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží. Projeví-li se vada zboží v průběhu šesti měsíců od převzetí Kupujícím-spotřebitelem, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud není prokázán opak. V případě koupě již použitého zboží činí doba pro uplatnění práv z vadného plnění 24 měsíců. Pro Kupujícího-podnikatele činí záruční doba dvanáct měsíců.

Záruční doba začíná běžet převzetím zboží Kupujícím. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v opravě. V případě výměny zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.

5. Práva z vad zboží

Nemá-li věc vlastnosti uvedené v článku Odpovědnost Prodávajícího, 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.

Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti má Kupující-spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující-spotřebitel právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne. Bylo-li zboží v době před uplatněním reklamace opravováno nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.

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.

Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Prodávající Kupujícího před převzetím zboží upozornil, že zboží má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil.

Kupující-spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v NOZ a Zákoně. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení Kupujícího-spotřebitele o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle §2001 a násl. NOZ V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.

V případě odstoupení od smlouvy je Kupující povinen vrátit Prodávajícímu kompletní zboží včetně veškerého příslušenství.

Pokud má vadu zboží, které bylo prodáno jako použité nebo bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má Kupující-spotřebitel místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.

6. Vyřízení reklamace

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 NOZ. 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.

Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu, veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat zboží čisté.

Kupující je povinen předat zboží do reklamačního řízení kompletní. Dále doporučujeme přiložit vyplněný formulář pro uplatnění reklamace.

Prodávající při převzetí zboží k reklamačnímu řízení neodpovídá za data a informace Kupujícího, jež jsou uloženy na pevných discích, pamětech či dalších nosičích informací, jež jsou součástí zboží přebíraného k reklamaci, ani za případnou ztrátu takových dat a informací.

7. Odmítnutí přijetí do reklamace

Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí zboží do reklamace, pokud je zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.

8. Vyzvednutí Zboží ze záruční opravy

Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď e-mailem nebo telefonicky. Prodávající vydá, případně zašle, Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.

Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí o zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1. 2016. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.