

REKLAMAČNÍ ŘÁD

KlauDa Trade s.r.o., IČO: 094 07 031, se sídlem Branická 213/53, Braník, 147 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 335886.

I.

Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek internetového obchodu provozovaného na adrese www.klaudatrade.cz (dále také jako „eshop“) a upravuje vztahy mezi smluvními stranami kupní smlouvy, kdy na jedné straně je obchodní společnost KlauDa Trade s.r.o., IČO: 094 07 031, se sídlem Branická 213/53, Braník, 147 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 335886 (dále jen „KlauDa Trade“ nebo „Prodávající“) a na straně druhé je kupující (dále jen „Kupující“).

Kupujícím dle tohoto reklamačního řádu se rozumí fyzická osoba v postavení spotřebitele.

Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s KlauDa Trade nebo s ní jinak jedná.

2. Tento reklamační řád obsahuje informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“) v souvislosti s kupními smlouvami uzavřenými mezi Kupujícím a Prodávajícím, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

II.

Podmínky a způsob uplatnění reklamace

1. Kupující může uplatnit reklamaci poštou na adrese sídla KlauDa Trade nebo na e-mailové adrese info@klaudatrade.cz. V případě reklamace kupující vyplní a vytiskne reklamační protokol, který je k dispozici na stránkách eshopu, který následně spolu s kopií prodejního dokladu přiloží ke zboží. V případě zasílání zboží poštou Prodávající doporučuje zboží důkladně zabalit, aby nedošlo k jeho poškození během přepravy – za takové poškození Prodávající neodpovídá. Zásilka, nesmí být zaslána na dobírku, takovou zásilku je Prodávající oprávněn odmítnout.
2. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech Prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
3. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
4. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace.
5. Prodávající je povinen Kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
6. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci 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 odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

III.

Rozsah práv z vadného plnění

1. Práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího ohledně záruky Prodávajícího za jakost zboží při převzetí a práva Kupujícího z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanovením § 2161 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).
2. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující zboží převzal:
 - 2.1. má zboží vlastnosti, které si Prodávající a Kupující ujednali, 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,
 - 2.2. se zboží hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - 2.3. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a
 - 2.4. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
3. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození Kupujícím či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.
4. Prodávající poskytuje Kupujícímu záruku za jakost (Záruční doba) na zakoupené zboží v následující délce:
 - 4.1. v případě potravin do data jejich použitelnosti nebo minimální trvanlivosti, popř. do doby, do které má být zboží spotřebováno. Kupující musí dodržet podmínky pro jejich skladování. Reklamovaná potravina by neměla být otevřena, kromě případu, kdy je to nezbytně nutné pro zjištění vady. Výjimkou jsou:
 - 4.1.1. potraviny, u kterých se uvádění minimální trvanlivosti právními předpisy nevyžaduje (lihoviny a ostatní alkoholické nápoje s obsahem alkoholu 10 % a více),
 - 4.2. u nepotravinářského zboží po dobu 24 měsíců, počínaje dnem převzetí zboží v souladu s obchodními podmínkami/kupní smlouvou.
5. Záruční doba začíná běžet dnem, na který si Kupující zboží objednal, ke kterému je vystavena faktura a dle obchodních podmínek si zboží Kupující má převzít.
6. Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v čl. 3.2 výše, může Kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující požadovat jen výměnu 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, má Kupující právo na bezplatné odstranění vady.
7. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má Kupující 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 i právo od kupní smlouvy odstoupit.
8. Neodstoupí-li Kupující od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující 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 že by zjednaní nápravy Kupujícímu působilo značné obtíže.
9. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.

10. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Kupující právo:
 - 10.1. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - 10.2. na odstranění vady opravou věci,
 - 10.3. na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - 10.4. odstoupit od smlouvy.
11. Kupující sdělí Prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Kupujícímu, že vady neodstraní, může Kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li Kupující své právo včas, má práva podle čl. 3.12 až 3.14.
12. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
13. Dokud Kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Prodávající odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží; volba nesmí Kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.
14. Neodstraní-li Prodávající vadu zboží včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího.
15. Kupující je povinen předat reklamované zboží Prodávajícímu kompletní. V případě, že zboží nedodá kompletní a je-li kompletnost zboží nezbytná k zjištění existence reklamované vady a/ nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním veškerých chybějících součástí.

IV.

Závěrečná ustanovení

1. Reklamační řád byl vypracován ve smyslu občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
2. Reklamace se vyřizují v souladu s tímto reklamačním řádem, občanským zákoníkem, zákonem o ochraně spotřebitele a dalšími příslušnými právními předpisy.
3. V případě sporu mezi kupujícím a prodávajícím může spotřebitel využít též možnosti mimosoudního řešení sporu. V takovém případě může spotřebitel kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je Česká obchodní inspekce (<http://www.coi.cz>) a postupovat dle pravidel tam uvedených. Více informací o mimosoudním řešení sporů lze nalézt též na stránkách České obchodní inspekce. Zahájit alternativní řešení sporu je rovněž možné prostřednictvím on-line formuláře na stránkách <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.
4. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 5.5.2024