

## Reklamační řád

Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek prodávajícího – fyzické osoby podnikající dle živnostenského zákona – Daniela Kašánková, se sídlem Semtěš 121, 286 01 Semtěš, identifikační číslo: 03920348, a popisuje postup při reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami a informacemi pro používání zboží ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem. Jako doklad o záruce (záruční list) slouží vystavená faktura nebo paragon k zakoupenému zboží se všemi údaji potřebnými pro uplatnění záruky, tj. název zboží, množství, cena, razítko a podpis prodávajícího, datum.

Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím. Zákonná záruční doba činí 24 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší.

Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně při dodání zkontroloval spolu s dopravcem stav zásilky. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která je poškozená. Dodatečná reklamace vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

Kupující zašle řádně zabalené reklamované zboží na adresu prodávajícího společně s vyplněným formulářem „Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace)“, který zároveň může prodávajícímu zaslat e-mailem. Tento formulář je součástí tohoto Reklamačního řádu. Zásilky zaslané na dobírku nebudou přijaty. Případně je možné, dle dohody, předat reklamované zboží prodávajícímu osobně (s vyplněným formulářem).

Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vzniklé nesprávným a neodborným použitím, mechanickým poškozením, nedodržením pokynů k používání, chybnou manipulací či používáním jiným způsobem, než ke kterému bylo zboží určeno, dále za škody vyplývající z provozu zboží, stejně jako za škody způsobené vnějšími událostmi, jako je poškození přírodními živly či vyšší mocí.

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o převzetí reklamačního formuláře, tj. vyplněný “Reklamační protokol”.

O reklamaci rozhodne prodávající ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů od doručení reklamace. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 pracovních dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Kupující má právo, v případě uznané reklamace, na úhradu nutných nákladů (poštovného), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady a požádá o jejich úhradu nejdéle do 30 pracovních dnů po vyřízení reklamace.

Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, záruční doba se prodlužuje o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. O vyřízení reklamace je kupující informován e-mailem, který uvedl již při reklamaci zboží.

Tento Reklamační řád je platný od 24. 6. 2019 a je k dispozici u prodávajícího a na webových stránkách prodávajícího [www.dakast.cz](http://www.dakast.cz).

## Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace)

Vyplňte tento formulář a odešlete jej zpět pouze v případě, že chcete reklamovat zboží v zákonné době. Formulář je třeba vytisknout, podepsat a zaslat na níže uvedenou adresu s reklamovaným zbožím, či předat osobně s reklamovaným zbožím prodávajícímu.

(vyplní kupující)

Prodávající: Daniela Kaštánková  
se sídlem: Semtěš 121, 286 01 Semtěš  
identifikační číslo: 03920348  
E-mailová adresa: dakast@dakast.cz  
Telefonní číslo: 725 583 744

Jméno a příjmení kupujícího:  
Adresa kupujícího:  
E-mailová adresa:  
Telefon:  
Číslo objednávky:  
Číslo daňového dokladu:

V \_\_\_\_\_ dne

Vážený,  
dne ..... jsem od Vás zakoupil/a:

- a) na tomto zboží se nyní vyskytla následující vada:
- b) objednávka nebyla úplná, chybělo:

Navrhovaný způsob reklamace:

- a) oprava zboží
- b) výměna zboží
- c) doplnění chybějícího zboží
- d) vrácení peněžní částky na účet.....

Žádám o vystavení písemného potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem právo uplatnil/a, co je obsahem reklamace spolu s mým nárokem na opravu a následně potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání.

Podpis:

Příloha: kopie daňového dokladu

## Reklamační protokol

*(vyplní prodávající)*

Datum přijetí reklamace:

Vyjádření prodávajícího:

Řešení reklamace:

- a) oprávněná reklamace – zboží bylo vyměněno a zasláno/předáno kupujícímu
- b) oprávněná reklamace – zboží bylo opraveno a zasláno/předáno kupujícímu
- c) oprávněná reklamace – zboží bylo doplněno a zasláno/předáno kupujícímu
- d) oprávněná reklamace – peněžní částka byla vrácena na účet kupujícího
- e) neoprávněná reklamace – zboží zasláno zpět na dodací adresu kupujícího po úhradě nákladů na dopravu.

Datum vyřízení reklamace:

Datum:

Podpis prodávajícího: