

Reklamační řád pro spotřebitele

Tento Reklamační řád je vydáván obchodní společností BD Flexi s.r.o., IČ: 291 26 720, se sídlem Dukelských hrdinů 564/34, Holešovice, 170 00 Praha 7, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 201695 (dále též „**prodávající**“), v návaznosti na článek IX. odst. 7 Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího, přičemž jeho předmětem je informace pro zákazníky prodávajícího, kteří jsou v pozici kupujícího, o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady prodávajícího zboží spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

I. Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**občanský zákoník**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o ochraně spotřebitele**“) 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**“).
2. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas 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 zboží.
4. Zákazníkem internetového obchodu je kupující spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „**kupující**“)

II. Odpovědnost prodávajícího

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá, že v době, kdy kupující zboží převzal:
 - a) zboží má vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prováděné prodávajícím;
 - b) jakost zboží odpovídá popisu na webové stránce a informacím o zboží na jeho obalu;
 - c) je zboží v odpovídajícím množství, míře anebo hmotnosti;
 - d) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. K uplatnění reklamace slouží kupujícímu daňový doklad (faktura).
3. Při převzetí zásilky je kupujícímu doporučeno překontrolovat stav zásilky. Pokud je při převzetí zjištěno mechanické poškození obalu produktu či neúplnost zásilky, je kupujícímu doporučeno za přítomnosti dopravce vyhotovit do přepravních dokladů záznam o poškození zásilky a nechat si tuto skutečnost dopravcem potvrdit, případně zboží nepřevzít. Tímto není nijak dotčeno právo uplatnit reklamaci u prodávajícího.

III. Práva z odpovědnosti za vady zboží

1. Kupující je povinen reklamovat zboží bez zbytečného odkladu poté, co zjistil, že je na zboží vada.
2. Zjevné poškození zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovéto zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje prodávajícího. Kupující při převzetí řádně zkontroluje neporušenost zboží a kompletnost.
3. Okamžikem převzetí zboží přechází 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 mělo zboží již v době jeho převzetí kupujícím. Pozdější reklamace neúplnosti zboží nebo vnějšího poškození zboží nezbavuje kupujícího práva zboží reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
4. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Kupující může uplatnit reklamaci osobně v místě MoJa centrum, Pod Klaudiánkou 19, Praha 4- Podolí, PSČ 147 00 nebo elektronickou poštou, popřípadě poštou.
5. Reklamované zboží je nutné doručit na adresu prodávajícího k tomu určenou, spolu s kopií nákupního/prodejního dokladu a s dopisem obsahujícím stručný popis vady, nedohodne-li se kupující s pověřeným pracovníkem prodávajícího jinak. Zboží zaslané na dobírku nebude přijato. Kupující může použít Vzorový reklamační protokol, který je přílohu Reklamačního řádu.
6. V případě, že kupující bude zasílat zboží prodávajícímu, 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.
7. Adresa prodávajícího pro uplatnění reklamace je: MoJa centrum, Pod Klaudiánkou 19, Praha 4- Podolí, PSČ 147 00

8. email: info@greenyou.cz
9. provozní doba: 9:00 – 15:00 (v pracovní dny)
10. O přijetí reklamovaného zboží bude kupující informován elektronickou poštou, nedojde-li k osobní reklamaci zboží. Prodávající je povinen informovat zákazníka o způsobu řešení reklamacce, jakož i o provedení případné výměny.
11. Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují zejména na případy, kdy vada nebo poškození vznikla mechanickým poškozením zboží nebo nevhodným skladováním zboží u kupujícího.

IV. Záruční doba

1. Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční době, jinak zaniká.
2. Prodávající se zavazuje poskytnout kupujícímu záruku za jakost na zakoupené zboží v následující délce
 - a) v případě potravin **do data použitelnosti** nebo **data minimální trvanlivosti**, anebo **data spotřeby**, jsou-li ze strany kupujícího dodrženy podmínky pro jejich skladování a nebyla-li potravina otevřena, např. vyjmutím z obalu apod., kromě případů, kdy je to nezbytné pro zjištění vady. Výjimkou je zboží - potraviny, u kterých se uvádění minimální trvanlivosti nevyžaduje právními předpisy (čerstvé ovoce a zelenina, pekařské výrobky určené ke spotřebě do 24 hodin po výrobě, žvýkačky, limonády, ovocné šťávy, lihoviny a ostatní alkoholické nápoje s obsahem alkoholu 10 a více objemových procent apod.)
 - b) pro zboží - potraviny, které jsou při splnění dalších zákonných podmínek nabízeny po uplynutí minimální trvanlivosti s označením jako prošlé je kupující oprávněn uplatnit svá práva z vad nejpozději den po koupi, pokud Prodávající nestanoví výslovně jinak.
3. Záruční doba začíná běžet dnem následujícím po dni dnem převzetí zboží kupujícím.
4. Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce zboží a dostatečné péči zjistit, prodávající mu právo z vadného plnění nepřizná.
5. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit. V případě sporu k těmto účinkům soud přihlédne jen k námitce prodávajícího, že vada nebyla včas oznámena. Prodávající však nemá právo na námitku, je-li vada důsledkem skutečnosti, o které prodávající v době odevzdání zboží věděl, nebo musel vědět.

V. Práva z vad zboží

1. Nemá-li zboží vlastnosti uvedené v článku II. odst. 1 Reklamačního řádu, může kupující požadovat dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené.
2. Pokud kupující neuplatní právo na dodání nového zboží bez vad, může požadovat přiměřenou slevu.
3. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo v případě, že by zjednání nápravy působilo kupujícímu značné obtíže.
4. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud prodávající kupujícího před převzetím zboží upozornil, že zboží má vadu, nebo pokud kupující vadu způsobil sám.
5. Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v občanském zákoníku (§ 2002 odst. 1, § 2106, § 2161 a § 2169 a zákoně na ochranu spotřebitele (§ 19 odst. 3):
 - a) nesplnění jakosti zboží při převzetí,
 - b) v důsledku nevyřízení reklamacce ve lhůtě 30 dnů (popř. individuálně smlouvené delší lhůtě), a dále pokud jsou uplatnitelné s ohledem na charakter zboží i dalších případech:
 - c) podstatného porušení smlouvy, zejména neodstranitelné vady, která brání řádnému užívání zboží,
 - d) opětovného výskytu stejných minimálně 3 odstranitelných vad, nebo většího počtu různých odstranitelných vad, což praxe chápe jako vady minimálně tři najednou, popř. čtyři postupně.
6. Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle § 2001 a násl. občanského zákoníku.
7. 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.
8. Pokud má vadu zboží, které bylo prodáno bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.

VI. Vyřízení reklamacce

1. Kupujícímu musí být reklamacce včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se prodávající a kupující 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 přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

2. Kupující se může o výsledek reklamace sám zajímat na adrese uvedené výše pro reklamaci vad nebo na zákaznické telefonní lince.
3. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady. Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí.
4. Při uplatnění reklamace v provozovně prodávajícího obdrží kupující písemné potvrzení - Reklamační protokol, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Kupující je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem Reklamačního protokolu. V reklamačním protokolu jsou informace, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je kupujícím požadován a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Pokud kupující zboží do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží Reklamační protokol e-mailem.
5. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace, mimo situace, kdy jim zvolený způsob řešení není možné vůbec nebo včas uskutečnit.
6. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnížší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného zboží. Kupující o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

VII. Odmítnutí přijetí reklamace

1. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí zboží do reklamace, pokud je zboží znečištěno.
2. Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci zboží také v případě, že zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

VIII. Vyzvednutí zboží

1. Po vyřízení reklamace prodávající informuje kupujícího prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu kupujícího.
2. Prodávající vydá, případně zašle, kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.
3. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí o zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

IX. Mimosoudní řešení sporů a dozorové orgány

1. V návaznosti na § 14 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, prodávající kupujícího informuje, že věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast námi nabízeného zboží a služeb Česká obchodní inspekce.
2. Pro účely ustanovení § 14 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele prodávající dále uvádí adresu internetových stránek výše uvedeného subjektu – www.coi.cz. Totožné informace jsou uvedeny rovněž ve Všeobecných obchodních podmínkách prodávajícího. Dozor nad dodržováním povinností stanovených o ochraně spotřebitele, provádí Česká obchodní inspekce a dále též u vybraných povinností prodávajícího ve vztahu ke spotřebiteli příslušné krajské hygienické stanice, živnostenské úřady, případně další subjekty dle ustanovení § 23 zákona o ochraně spotřebitele.

X. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 01. 05. 2021.

Reklamační protokol

Kupující

Jméno a příjmení:
Adresa bydliště:
e-mail: Telefon:
Číslo bankovního účtu:

Nákupní doklad:

Číslo faktury: nebo číslo objednávky:
Datum dodání /převzetí zboží:
Datum oznámení reklamace (při osobní reklamaci):

Reklamované zboží

Druh a název:
Množství (ks, apod.):

Podpis vad(y) výrobku

.....

Kupující požaduje vyřízení reklamace:

- Odstoupení od smlouvy a vrácení kupní ceny
 Slevou z kupní ceny
 Výměna zboží za bezvadné

Informace o vyřízení: e-mailem SMS poštou

Datum

.....
Podpis kupujícího

Dále vyplní prodávající

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Datum přijetí reklamace Reklamováno ve lhůtě ano ne

Reklamace zamítnuta ano ne

Důvody pro zamítnutí reklamace:

.....

Vyřízení reklamace

- Vrácení kupní ceny
 Slevou z kupní ceny
 Výměna zboží za bezvadné
 Jinak:

Doba vyřizování reklamace (počet dnů celkem):

Datum

.....
Podpis prodávajícího