REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SPOTŘEBITELE

Tento Reklamační řád pro spotřebitele (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného spotřebitelem prostřednictvím on-line obchodu Sonnentor od **naší společnosti:** Sonnentor s.r.o., se sídlem Příhon 943, 696 15 Čejkovice, IČ: 46342958, DIČ: CZ46342958

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 5285

adresa pro doručování: Sonnentor s.r.o., Příhon 943, 696 15 Čejkovice

telefonní číslo: +420 518 362 687

kontaktní e-mail: sonnentor@sonnentor.cz

1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

1.1. Jako prodávající odpovídáme za to, že vám bylo dodáno to zboží, které jste si objednali, a že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme, nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- se hodí k účelu, který uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá;
- odpovídá jakosti, která byla mezi námi sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy;
- nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

Dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době. **Nad rámec zákonné záruční doby pro spotřebitele neposkytujeme žádnou záruku za jakost.**

1.2. Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá vaší představě, máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 6 Všeobecných obchodních podmínek.

2. Jaká je záruční doba?

2.1. Záruční doba trvá do data minimální trvanlivosti, které je na zboží nebo na jeho obalu uvedeno, popřípadě u věci podléhající rychlé zkáze po dobu, po kterou lze věc použít.

2.2. Není-li na zboží nebo na jeho obalu uvedeno datum minimální trvanlivosti a nevyplývá-li z povahy věci jinak, činí záruční doba spotřebního zboží dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží.

2.3. V případě, že vám bude zboží vyměněno, na nové zboží neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě zboží užívat.

3. Jaká práva z vadného plnění máte?

3.1. Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117, a také § 2165 až 2174.

3.2. V souladu s výše uvedenými ustanoveními vám náleží zejména následující práva:

a) Doplnění toho, co chybí

Pokud vám dodáme zboží v menším množství, než které bylo ujednáno, nebo vám dodáme nekompletní zboží, máte právo na doplnění toho, co chybí.

b) Sleva z kupní ceny

Pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada nebo se vada vyskytla v záruční době, **můžete požadovat vždy** přiměřenou slevu z kupní ceny.

c) Výměna zboží

Výměnu zboží **můžete požadovat vždy**, pokud to není neúměrné k povaze vady a pokud se nejedná pouze o nepodstatné porušení smlouvy (zboží vám tedy vyměníme např. pokud je chybně označeno, má výrobní vadu atd.).

Požadovat výměnu zboží **nemůžete** u zboží prodávaného za nižší cenu. Namísto toho můžete požadovat slevu z kupní ceny.

d) Vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)

Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:

- dodání vadné nebo nekompletní věci z naší strany zakládá podstatné porušení smlouvy; nebo
- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrábí)
- nedodržíme lhůtu pro vyřízení reklamace/nezjednáme nápravu do 30 dnů od uplatnění reklamace.

3.3. **Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz** (odstoupení od smlouvy) je, že **vrátíte věc v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi**. Výjimkou jsou případy, kdy:

a) došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;

b) jste použili věc ještě před objevením vady;

c) jste nezpůsobili nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím; nebo

d) jste věc prodali ještě před objevením vady, spotřebovali ji, anebo pozměnili věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátíte nám, co ještě vrátit můžete, a dáte nám náhradu do výše, v níž jste měli z použití věci prospěch.

4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

4.1. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím věci věděli;
- jste vadu sami způsobili; nebo
- uplynula záruční doba.

4.2. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním (např. u spotřebního zboží)
- věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
- věci, vyplývá-li to z jejich povahy (zejména zboží, které ze své povahy nemůže vydržet po celou dobu trvání záruční doby).

4. Jak postupovat při reklamaci?

5.1. Jste povinni zboží prohlédnout bezprostředně po jeho převzetí. V případě zjištění jakýchkoliv vad u nás reklamaci uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

5.2. **Reklamace přijímáme zejména v našem sídle, případně v kterékoli naší provozovně**, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží. Pro co nejrychlejší vyřízení reklamace doporučujeme využít adresu našeho sídla.

5.3. Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o doplnění toho, co chybí, slevu z kupní ceny, výměnu zboží, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované zboží nám doručte spolu s uplatněním reklamace nebo následně (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na adresu sídla nebo provozovny, přičemž při zasílání doporučujeme zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;
- **pro usnadnění postupu je vhodné ke zboží přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace (formulář Reklamační protokol).**

Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.

5.4. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.

5.5. O doručené reklamaci rozhodujeme 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 případného odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.

5.6. Pokud zvolíte právo, které vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny zboží, která není možná), budeme vás neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.

5.7. Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete. Dále (po vyřízení reklamace) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

5.8. **V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.** Vezměte rovněž na vědomí, že náklady spojené s uplatněním práv z vad nesete v případě jejich nedůvodnosti vy.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 21. 5. 2018.