

Reklamační řád

Tento reklamační řád byl zpracován podle §2079 a násl. zák. č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění a vztahuje se na zboží v nabídce obchodní korporace **DDAMORA consulting s.r.o.**, které bylo zakoupeno prostřednictvím webového rozhraní (e-shopu prodávajícího) a řádně zákazníkem reklamováno.

Souhlas s reklamačním řádem stvrzuje zákazník převzetím faktury (daňový doklad slouží zároveň jako záruční list), nebo podpisem kupní smlouvy, nebo převzetím zboží od přepravce a stvrzení tohoto svým podpisem. Převzetím zboží se rozumí okamžik, kdy je zboží převzato ve výdejním místě prodávajícího, případně převzato od dopravce či vyzvednuto na poště.

Prodávající odpovídá za vady, které se projeví **v záruční době** podle zákona. Záruční doba začíná běžet od převzetí věci zákazníkem a trvá **24 měsíců**. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Reklamovat nelze nedostatky, které vznikly běžným opotřebením, mechanickým poškozením, vlastním zapříčiněním, nesprávným použitím v rozporu s návodem k použití nebo s běžnými zásadami používání daného zboží. Nelze reklamovat kaz, vadu či opotřebení zboží, o kterém byl kupující vyrozuměn před koupí a kvůli kterému byla poskytnuta sleva z kupní ceny. Reklamovat nelze věci poškozené živly jako je voda, oheň, blesk nebo jiný elektrický výboj a podobné, s prošlou záruční lhůtou v den předložení (doručení) zboží k reklamaci, nebo bez doložení původu nákupu.

V případě doručení zboží dopravcem (mimo doručení Českou poštou, s.p.) je zákazník povinen **zkontrolovat výrobek při převzetí!** Pokud je zásilka poničena, nastávají tři možnosti řešení: a) Zákazník nepřevzme zásilku, sepíše reklamační protokol s dopravcem a bezodkladně písemně emailem kontaktuje prodávajícího. b) Zákazník převezme zásilku a trvá na uvedení výhrady do doručovacího listu dopravce a bezodkladně písemně emailem kontaktuje prodávajícího. c) Pokud je poškození zboží zjištěno až při vybalení, je nutné pořídit fotografie poškozeného balíku a **bezodkladně zaslat fotografie včetně reklamačního formuláře písemně emailem prodávajícímu!** Aby bylo reklamaci ze strany přepravní společnosti vyhověno, musí prodávající zaslat reklamaci dopravci včetně fotografií nejpozději do 3 dnů po převzetí zásilky kupujícím.

V případě poškození zásilky doručované Českou poštou, s.p. je reklamační řízení na kterékoliv pobočce uplatňována zákazníkem (Česká pošta, s.p. reklamaci uplatňovanou prodávajícím neakceptuje). Reklamační řízení je možné zahájit nejpozději do 2 pracovních dnů po dni převzetí zásilky (<https://www.ceskaposta.cz/rady-a-navody/reklamace>).

Pokud zákazník zjistí jakýkoliv rozdíl mezi fakturou a skutečně dodaným zbožím nebo **neobdržel** se zásilkou fakturu - **daňový doklad**, je povinen ihned písemně informovat prodávajícího. Pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že pozdější případná reklamační řízení nebude uznána.

Vyřízení reklamační řízení probíhá písemně spolu se zasláním vadného zboží a vyplněným reklamačním protokolem (viz. níže) na adresu Horní 884/12, 700 30 Ostrava. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned po obdržení reklamovaného zboží, ve složitých případech do 3 pracovních dnů, kdy kupující bere na vědomí, že lhůta může být i delší z důvodu pracovní vytíženosti na straně prodávajícího. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (viz § 19 zákona o ochraně spotřebitele). Reklamační řízení včetně odstranění vady musí být vyřízeno bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační řízení, pokud se prodávající se

zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Výsledkem vyřízení reklamace může být sleva z původní kupní ceny, odstranění vady zboží, výměna zboží za jiné nebo vrácení kupní ceny (náklady spojené s poštovním vrácením zboží nejsou prodávajícím hrazeny).

FORMULÁŘ PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Prodávající:

Internetový obchod: www.u-lace.cz
Společnost: DAMORA consulting s.r.o.
Se sídlem: Hutisko 299, 756 62 Hutisko-Solanec
Korespondeční adresa: Horní 884/12, 700 30 Ostrava
IČ: 27805298
E-mailová adresa: info@u-lace.cz
Telefonní číslo: +420 602 260 306

Spotřebitel:

Moje jméno a příjmení:
Moje adresa:
Můj telefon a e-mail:

Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace)

Vážený,

dne (*) jsem ve Vašem obchodě vytvořil objednávku (specifikace objednávky viz níže). Mnou zakoupený produkt však vykazuje tyto vady (* zde je třeba vadu podrobně popsat). Požaduji vyřízení reklamace následujícím způsobem: (* zde je třeba požadovaný způsob vyřízení podrobně popsat; například - „jelikož se jedná o odstranitelnou vadu, požaduji o opravu produktu a to nejpozději v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů). Zároveň Vás žádám o vystavení písemného potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem právu uplatnil, co je obsahem reklamace spolu s mým nárokem na opravu/výměnu, a následně potvrzení data a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání (v případě, že se jedná o opravu, nikoliv výměnu).

- 1. Datum objednání zboží:**
- 2. Datum obdržení zboží:**
- 3. Číslo objednávky:**
- 4. Peněžní prostředky za objednávku byly uhrazeny způsobem:
a v případě navrácení budou navraceny zpět způsobem (v případě převodu na účet prosíme o zaslání čísla účtu):**

(*) údaje doplňte.

V(zde vyplňte místo)

Dne(zde doplňte datum)

Podpis spotřebitele

Seznam příloh: fotokopie Faktury za objednané zboží č. (*)