

Reklamační řád

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a z.č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamac“).

VYSVĚTLENÍ POJMŮ

Prodejce: **ŽLUTÁ HALA s.r.o.** Družební 769/2D, 779 00 Olomouc

Zákazník: fyzická či právnická osoba, která zakoupila naše zboží

Reklamac: nárok na odstranění vady na zboží

Ukončení reklamac: odstranění vady na výrobku a následné dodání opraveného nebo nového výrobku zákazníkovi

Vady zboží

Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel věc převzal,

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, 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,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Práva z vady zboží

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od kupní smlouvy.

Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel 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 spotřebitel i právo od kupní smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Záruka se nevztahuje na poškození způsobená úmyslně nebo na poškození z nedbalosti, nevhodným užíváním, zanedbáním základní údržby, chybnou instalací, mechanickým poškozením, vadnou konstrukcí stavby nebo podkladu, použitím nevhodného lepidla, nesprávnou údržbou a manipulací, nadměrnou vlhkostí, poškrábáním povrchu, působením agresivních chemikálií, ohněm, explozí, povodněmi či záplavami, nebo přírodní pohromou.

Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení a změnu povrchu, na vyblednutí a barevné skvrny zapříčiněné vlivem jiných barviv, kontaktem materiálu s latexovými nebo pryžovými mat., kontaktu s gumovým nebo syntetickým materiálem.

Záruka se nevztahuje na mírné odlišnosti odstínu nebo dezénu dvou sousedících dílců, pokud se liší výrobními šaržemi.

Záruka se nevztahuje na vady se kterými byl kupující před prodejem srozuměn a již na vadu byla poskytnuta sleva.

Písemná reklamac musí být uplatněna neprodleně bez odkladu od zjištění závady.

Lhůty

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, není-li prokázán opak. Záruční doba začíná běžet převzetím zboží zákazníkem. Záruční doba pro Kupujícího spotřebitele činí 24 měsíců, avšak pro kupujícího, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, činí záruční doba pouze 12 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží za nové, pokračuje původní záruční doba.

Vyřízení reklamace

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě (v případě zahraničního dodavatele). Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení kupní smlouvy. Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Proávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícího prodávajícímu.

Postup při reklamaci

- 1) informujte nás o reklamaci e-mailem: dotazy.zlutahala@seznam.cz, telefonem: 585 415 760, či písemně.
- 2) zboží dopravte na jednu z našich prodejen
- 3) doložte doklad o nabytí reklamovaného zboží (dodací list, záruční list, paragon, faktura)

(někteří dodavatelé řeší reklamace svých produktů přímo na místě u zákazníka)

Postup při reklamaci pro E-SHOP:

- 1) na web. stránkách www.zlutahala.cz vyplňte reklamační formulář, připojte fotodokumentaci a odešlete
- 2) nejpozději do 4 pracovních dnů Vás budeme kontaktovat a informovat o postupu vyřízení reklamace.

nebo

- 3) zboží dopravte na jednu z našich prodejen nebo zboží zašlete jako doporučený balík (ne na dobírku) na adresu: ŽLUTÁ HALA nábytek - Hněvotínská 58, Olomouc 779 00
- 4) do zásilky uveďte důvod reklamace, datum, Váš podpis, Vaši adresu, tel. číslo a e- mailovou adresu, také přiložte kopii dokladu o nabytí reklamovaného zboží (dodací list, záruční list, paragon, faktura)

(někteří dodavatelé řeší reklamace svých produktů přímo na místě u zákazníka)

Platné od 1.8.2017. Tento reklamační řád s okamžitou platností ruší všechny předešlé reklamační řády.



ŽLUTÁ HALA
N Á B Y T E K