

Reklamační řád

Účinné do 6.1.2023

I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen jako „VOP“) společnosti Forcamping s.r.o, se sídlem Veselská 699, 199 00 Praha 18 - Letňany, identifikační číslo: 24295825, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C 194007 (dále jen jako „prodávající“), a popisuje postup, jakým způsobem postupovat při reklamaci zboží zakoupeného od prodávajícího.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Kupující odesláním objednávky prohlašuje, že se s Reklamačním řádem seznámil a bez výhrad jej přijímá.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Proávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti.

Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

V případě, že prodávající v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem nebo jakoukoli reklamou poskytuje na zboží prodlouženou záruku – je povinen v záručním listu uvést vyjma povinných náležitostí rovněž informace o této prodloužené záruce.

Reklamované zboží je třeba prodávajícímu fakticky předat, pokud tomu tak nebude, vyřizování se pozastaví až do doby, kdy zákazník dodá reklamovaný výrobek fyzicky.

II. Délka záruky

Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží kupujícím.

Při prodeji spotřebního zboží je zákonná záruční doba 24 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím. Tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží a v potvrzení objednávky. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Na výrobek zakoupený podnikatelem neplatí klasická 24měsíční záruka. Prodávající odpovídá kupujícímu – podnikateli pouze za vady, které má zboží v okamžiku převzetí. Kupující podnikatel je) povinen si zboží bez odkladu překontrolovat a případné zjištěné závady (které lze kontrolou zjistit) bez zbytečného odkladu u prodávajícího uplatnit.

III. Záruční podmínky

I. Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

II. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno bez zbytečného odkladu oznámit prodávajícímu e-mailem na adresu:objednavky@4camping.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezavazuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

III. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé nesprávným způsobem použití.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

1. mechanickým poškozením zboží,
2. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
3. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,

4. zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
5. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
6. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
7. zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

IV. Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti je znečištěné nebo nespĺňuje základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

IV. Vyřízení reklamace

Je-li Kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne 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. Reklamaci včetně odstranění vady vyřídí prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 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. Tato lhůta není závazná ke Kupujícímu-podnikateli, kdy o reklamaci bude rozhodnuto nejpozději do 40 dnů ode dne uplatnění reklamace.

Lhůta běží od okamžiku uplatnění reklamace. Následující den potom, co kupující reklamaci uplatnil, je prvním dnem 30denní lhůty. Pokud její konec připadá na sobotu, neděli či svátek, pak lhůta skončí nejbližší následující pracovní den.

Prodávající vydá Kupujícímu-spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (doporučujeme požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

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, zákazníkovi se záruční doba prodlužuje pouze o dobu, kdy byla věc v reklamaci. Zákazníkovi zůstává původní doklad o koupi s původním datem nákupu. 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 je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při uplatnění reklamace.

Po vyřízení reklamace upozorní prodávající o ukončení reklamačního řízení kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Je na dohodě prodávajícího a kupujícího, jestli bude vyřízená reklamace zaslána na adresu kupujícího nebo připravena k osobnímu odběru v provozovně prodávajícího.

V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je prodávající oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění (30Kč za každý započatý den).

Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.

V. Spotřební materiál

Je-li předmětem koupě spotřební materiál nebo je-li tento materiál součástí zakoupeného zboží, použije se životnost místo záruky za jakost. Životnost může být uvedena časově nebo v počtu použití, či může být jinak obdobně specifikovaná. U zboží může být uvedena více než jedna z těchto životností. K úspěšnému uplatnění reklamace je nutné dodržet všechny uváděné podmínky.

Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebením způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebením způsobeným obvyklým užíváním. Pokud kupující zboží užívá (nikoliv vlastní) déle, než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vzniknuvší vada je důsledkem běžného opotřebením, avšak není vyloučeno, že se skutečně

jedná o záruční vadu. Prodávající vždy v odůvodnění případného zamítnutí reklamace uvede, zda se jednalo o vadu způsobenou obvyklým opotřebením.

Není-li životnost u nabízeného zboží uvedena, nemá prodávající právo se životností dovolávat.

VI. Kde reklamovat

Kupující je oprávněn reklamaci uplatnit osobně na jakémkoliv provozovně prodávajícího nebo poštou, a to primárně na adrese *ForCamping s.r.o. Veselská 699, 19900 Praha 18 – Letňany*.

V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace je k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line, nacházející se na internetové adrese <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>, je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

VII. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 1.4.2021 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Tento reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách Forcamping nebo jako dokument na www.4camping.cz.