

Reklamační řád

účinný od 6.1.2023

I. Všeobecná ustanovení

1. 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.
2. 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.
3. Kupujícím je buď Kupující-spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „Kupující-spotřebitel“) nebo kupující-podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „Kupující-podnikatel“). Kupující-spotřebitel a Kupující-podnikatel jsou dále společně označováni jako „Kupující“.
4. Prodávající při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo služby.

II. Odpovědnost prodávajícího

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že zboží má vlastnosti uvedené v čl. 7 VOP.
2. 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.
3. Prodávající odpovídá kupujícímu – spotřebiteli za vadu zboží, která se projeví ve době dvou let od převzetí zboží. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.
4. Vadou není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.
5. Práva z odpovědnosti za vady Zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:
 - mechanickým poškozením Zboží
 - prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je Zboží plombami opatřeno,
 - elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
 - prokazatelně nesprávným užíváním,
 - užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
 - užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,

- prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci,
- prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou,
- pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na Zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním list

III. Podmínky řádného uplatnění reklamace

1. Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, 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.
2. 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 nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
3. Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti je znečištěné nebo nesplňuje základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

IV. Reklamace

1. 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.
2. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
3. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. 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.
4. Po marném uplynutí lhůty podle odstavce 3 může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
5. Prodávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6. 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.
7. 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.
8. 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).
9. 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

1. 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.
2. Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud kupující zboží užívá (nikoliv vlastní) déle, než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vznikne vada je důsledkem běžného opotřebení, 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.
3. Není-li životnost u nabízeného zboží uvedena, nemá prodávající právo se životností dovolávat.

VI. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

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

1. Tento reklamační řád je platný od 6.1.2023 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.
2. Tento reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách Forcamping nebo jako dokument na www.4camping.cz.
3. Prodávající je oprávněn provést změnu reklamačního řádu a v takovém případě je povinen seznámit s nimi kupující, a to s dostatečným časovým předstihem před datem účinnosti takové změny
4. Právní vztahy neupravené tímto reklamačním řádem se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.