**Reklamační řád**

**Provozovatele e-shopu www.ceramixa-style.cz**

**Jak na reklamaci zboží**

Každá reklamace bude řešena v co nejkratším možném termínu a s individuálním přístupem k zákazníkovi.

* Pro reklamaci zboží je určen Reklamační formulář, který zákazník vyplní a elektronicky zašle na emailovou adresu prodávajícího: **info@ceramixa-style.cz**.
* Reklamační formulář musí obsahovat důležité informace týkající se konkrétní objednávky ( číslo objednávky, číslo daňového dokladu – faktury ), údaje o zákazníkovi, kontaktní údaje zákazníka ( číslo telefonu, emailová adresa ). Díky správnému a úplnému vyplnění Reklamačního formuláře bude reklamace vyřízena v co nejkratším možném termínu.
* Bližší informace k právu zákazníka na reklamaci zboží jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách.

**Uplatnění vady**

* Kupující má právo uplatnit reklamaci na zboží elektronicky na emailovou adresu prodávajícího ( [**info@ceramixa-style.cz**](mailto:info@ceramixa-style.cz) )
* Za započetí reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdrží od kupujícího reklamované zboží.
* Kupující je povinen prokázat, že má právo uplatnit reklamaci na zakoupené zboží, zejména prokázat koupě reklamovaného zboží např. předložením Daňového dokladu – faktury nebo jiným prokazatelným způsobem.
* Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která vznikla při manipulaci kupujícího se zbožím, které bylo již použito, instalováno nebo na zboží, na které byla poskytnuta sleva z kupní ceny a zboží bylo označeno, jako zboží kvality ne obvyklé.
* V případě, že kupující zboží kupuje v souvislosti s předmětem své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, ustanovení celého tohoto článku se nepoužijí.

**Vyřízení reklamace**

* Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží je v okamžiku převzetí kupujícím bez vad, zejména za to, že zboží v době jeho převzetí kupujícím:

1. má jakost a vlastnosti, které si smluvní strany ujednaly; pokud takové ujednání chybí, tak jakost a vlastnosti popsané prodávajícím nebo výrobcem nebo jeho zástupcem, případně jakost a vlastnosti, které kupující mohl důvodně očekávat s ohledem na povahu zboží nebo reklamu zboží;

2. je vhodné pro účel, který prodávající uvádí, případně k účelu, ke kterému se dané zboží obvykle používá;

3. je dodáno v množství, míře nebo hmotnosti dle kupní smlouvy. Kupující je povinen zboží při převzetí prohlédnout, zejména zda není poškozené a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství. Pokud kupující při převzetí zboží zjistí, že dodané zboží vykazuje poškození či jiné vady je povinen o tom sepsat záznam do dodacího popř. přepravního listu za účasti přepravce. Pokud tak neučiní bude na zboží nahlíženo, jako na nepoškozené a nevykazující vady.

* V případě, že zboží má v okamžiku převzetí kupujícím vady a tyto vady představují podstatné porušení smlouvy, má kupující právo:
  1. na odstranění vad dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějící věci;
  2. na odstranění vad opravou zboží
  3. na přiměřenou slevu z ceny zboží
  4. odstoupit od kupní smlouvy
* Spolu s oznámením vady je kupující povinen prodávajícímu oznámit, jaké právo zvolil. Svou volbu není oprávněn bez souhlasu prodávajícího dodatečně měnit; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
* Neodstraní-li prodávající vady v případě podstatného porušení smlouvy v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od kupní smlouvy odstoupit. Pokud kupující spolu s oznámením vady zboží nezvolí jedno z uvedených práv, má v souladu s ustanovením § 2106 zákona č. 89/2012 Sb., pouze práva, která by mu vznikla v případě, že vady zboží by představovaly nepodstatné porušení kupní smlouvy dle čl. 2.6 těchto obchodních podmínek.
* V případě, že zboží má v okamžiku převzetí Kupujícím vady a tyto představují nepodstatné porušení obchodní smlouvy, má kupující právo:

1. na odstranění vad způsobem dle úvahy prodávajícího

2. na přiměřenou slevu z ceny zboží

* Neodstraní-li prodávající vady zboží v případě nepodstatného porušení smlouvy v přiměřené lhůtě nebo odmítne-li vady zboží odstranit, může kupující požadovat slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit. Kupující není oprávněn provedenou volbu bez souhlasu prodávajícího dodatečně měnit.
* Kupující je oprávněn uplatnit právo z vad zboží do 24 měsíců od převzetí zboží. Projeví-li se vady zboží v prvních 6 měsících od převzetí, má se za to, že vady zboží existovaly již v okamžiku převzetí zboží, pokud prodávající neprokáže, že zboží v okamžiku převzetí vady nemělo. Pokud vyjdou vady zboží najevo po uplynutí 6 měsíců od převzetí zboží, má se za to, že vady zboží v okamžiku převzetí zboží neexistovaly, neprokáže-li kupující opak.
* Kupující je povinen oznámit prodávajícímu vady bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nejpozději však před použitím zakoupeného zboží, a pokud jde o vady skryté, tak bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 6 měsíců po dodání zboží.
* Kupující je povinen nejpozději zároveň s uplatněním práva z vad zboží doručit na vlastní náklady prodávajícímu zpět reklamované zboží.
* Prodávající posoudí reklamované vady zboží a rozhodne o důvodnosti reklamace a o tom, zda se jedná o podstatné porušení smlouvy či nepodstatné, a to pokud možno neprodleně.
* V případě, že při posouzení reklamované vady prodávající zjistí, že reklamace není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uplatnění reklamace. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (zamítnutá reklamace).
* V případě, že bude reklamace vyřízena dodáním nového zboží, přechází okamžikem dodání nového zboží kupujícímu k převodu vlastnického práva k vadnému zboží na prodávajícího.
* V případě, že prodávající bude povinen z titulu vad zboží vrátit kupujícímu peněžní částku odpovídající ceně zboží nebo její části, bude tato peněžní částka vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet kupujícího. Kupující je v této souvislosti povinen prodávajícímu sdělit číslo bankovního účtu a jiné potřebné údaje pro uskutečnění bezhotovostní platby; jiný způsob platby než na bankovní účet sdělený prodávajícímu kupujícím je možný pouze s předchozím písemným souhlasem prodávajícího.
* Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vady, o kterých kupující před převzetím zboží věděl nebo které s vynaložením obvyklé pozornosti musel poznat již při uzavření smlouvy nebo které sám způsobil.
* Kupující nemá práva z vadného plnění v případě, že vady zboží byly způsobeny postupem prodávajícího podle návrhů, vzorků nebo podkladů, které mu poskytl kupující nebo při využití věci poskytnuté prodávajícímu kupujícím, pokud kupující, i přes upozornění prodávajícího na nevhodnost návrhu, vzorku, podkladu či jiné poskytnuté věci, trval na jím požadovaném postupu, respektive na použití poskytnuté věci.
* Vyplývá-li z prohlášení prodávajícího nebo z dokladu o dodání zboží, že prodávající dodal menší množství věcí, než jaké bylo objednáno, pak ve vztahu k tomuto chybějícímu zboží nemá kupující práva z vadného plnění.
* V případě, že kupující zboží kupuje v souvislosti s předmětem své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, ustanovení celého tohoto článku se nepoužijí.

**Smluvní záruka za jakost**

* Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného.

**Náklady reklamace**

* Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující, který je spotřebitelem, právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
* V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
* Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, případně na příslušný soud viz. VOP.