

REKLAMAČNÍ ŘÁD E-SHOPU MOJECALIBRA.CZ

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) upravuje vyřizování reklamací mezi prodávajícím, společností NOVIKO s.r.o., se sídlem Palackého třída 537/163, Medlánky, 612 00 Brno, IČ: 284 33 092, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 61588 (dále také jen „**Prodávající**“), a fyzickými osobami, které jsou ve smluvním vztahu s Prodávajícím v postavení kupujícího zboží, výrobků nebo služeb (dále také jen „**Kupující**“ a „**Zboží**“), to vše při prodeji Zboží spotřebitelům v internetovém obchodě Prodávajícího www.mojecalibra.cz (dále jen „**E-shop mojecalibra.cz**“).
2. Reklamační řád je vydán v souladu s právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a je nedílnou součástí Obchodních podmínek pro prodej zboží prostřednictvím E-shopu mojecalibra.cz.
3. Tento Reklamační řád se vztahuje pouze na případy, kdy je Kupující spotřebitelem. Spotřebitelem se rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.
4. Odesláním objednávky Prodávajícímu Kupující potvrzuje, že byl řádně informován o podmínkách a způsobu reklamace Zboží, včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

II. KDY MÁ ZBOŽÍ VADY A JAKÁ JSOU VAŠE PRÁVA

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží nemá při převzetí vady. Zejména Prodávající odpovídá, že v době, kdy Kupující zboží převzal: a) má 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, b) se Zboží hodí k účelu, který prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá, c) Zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy, d) je Zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a e) vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Nemá-li Zboží vlastnosti dle předchozího odstavce, může Kupující požadovat i dodání nového Zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může Kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Kupující právo na bezplatné odstranění vady.
3. Právo na dodání nového Zboží, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.
5. Neodstoupí-li Kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující 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 Kupujícímu působilo značné obtíže.
6. Kupující sdělí Prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího, to neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
7. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
8. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím Zboží věděl, že Zboží má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil zejména nesprávným užíváním Zboží. Práva z vadného plnění Kupujícímu nenáleží také v případě nenahlášení zjevných vad při převzetí Zboží, poškození Zboží při přepravě v případě vlastní přepravy Kupujícího, používání či umístění Zboží v nevhodných podmínkách (vlhkost, chemické a mechanické vlivy, povětrnostní podmínky apod.), neodborné montáže, zacházení, obsluhy nebo zanedbání náležité péče o Zboží ze strany Kupujícího, poškození Zboží nevhodným způsobem ošetření, poškození Zboží nadměrným

zatěžováním nebo používáním v rozporu s všeobecnými zásadami, technickými normami nebo bezpečnostními předpisy platnými na území České republiky.

III. KONTROLA PŘI PŘEVZETÍ ZBOŽÍ

1. Během převzetí zásilky se Zbožím provede Kupující kontrolu zásilky a neporušenost obalů. V případě doručení zjevně poškozené zásilky má Kupující právo tuto zásilku nepřijmout, v tomto případě ihned sepíše o této skutečnosti protokol s přepravcem, resp. osobou předávající Zboží. V případě pozdějšího zjištění, nejpozději však do 3 (třech) pracovních dnů od doručení zásilky, oznámí tuto skutečnost Kupující Prodávajícímu. Pokud neoznámí Kupující zjevné vady množství, jakosti nebo vyhotovení Zboží ve lhůtě podle tohoto odstavce, má se za to, že Zboží bylo dodáno bez zjevných chyb a v množství dohodnutém v kupní smlouvě.

Kupující je povinen neúplnou nebo poškozenou zásilku neprodleně oznámit e-mailem na adresu: eshop@mojecalibra.cz a sepsat s dopravcem zápis o poškození a bez zbytečného odkladu jej zaslat Prodávajícímu.

IV. JAK UPLATNIT REKLAMACI

1. Práva z odpovědnosti za vady Zboží se uplatňují u Prodávajícího. Je-li však v potvrzení vydaném Prodávajícímu ohledně rozsahu práv z odpovědnosti za vady (ve smyslu ustanovení § 2166 občanského zákoníku) uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě Prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, uplatní Kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi Prodávajícím a Kupujícím při koupi zboží.
2. Pokud je Zboží vadné, má Kupující právo uplatnit reklamaci zasláním zboží na adresu:
Noviko s.r.o.
Letiště Brno-Tuřany 964/13
627 00 Brno-Tuřany
Česká republika
zásilka by měla být viditelně označena "REKLAMACE".
3. Kupující při reklamaci rovněž vyplní reklamační formulář a doručí jej Prodávajícímu spolu se Zbožím. Formulář bude mít podobu, kterou určí Prodávající, a vzor formuláře je k dispozici na internetových stránkách E-shopu mojecalibra.cz. Kupující je povinen ve formuláři uvést přesný druh a rozsah vad Zboží.
9. Reklamační řízení u zboží, které lze objektivně doručit Prodávajícímu, začíná dnem, kdy jsou splněny všechny následující podmínky:
 - a) doručení vyplněného reklamačního formuláře od Kupujícího Prodávajícímu,
 - b) dodání reklamovaného Zboží od Kupujícího Prodávajícímu;
 - c) reklamované Zboží musí být Kupujícím řádně zabaleno, zejména aby nedošlo k jeho poškození během přepravy;
 - d) Zboží není znečištěno a je předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami;
 - e) Zboží zaslané na dobírku Prodávající nepřevzme.
10. Kupující je povinen reklamovat vady Zboží u Prodávajícího bez zbytečného odkladu, co se o vadě dozvěděl.
11. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím Zboží věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
12. Prosíme, aby Kupující přiložil k reklamovanému Zboží kopii prodejního dokladu.
13. S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je Prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání.

Prodávající je povinen Kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

14. Na výslovnou žádost Kupujícího, potvrdí Proávající Kupujícímu, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Pokud je to potřebné, Proávající Kupujícímu v potvrzení vysvětlí srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení Proávající zároveň uvede, že další práva Kupujícího, která se ke koupi Zboží vážou, nejsou dotčena. Nebrání-li tomu povaha Zboží, lze potvrzení nahradit dokladem o zakoupení Zboží obsahující uvedené údaje.

V. LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.
2. Je-li na Zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze Zboží použít, použijí se pravidla pro záruku za jakost. Zárukou za jakost se Proávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobila k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
3. U užitelného Zboží bude Proávajícím na Zboží vyznačena doba nejkratší trvanlivosti, popřípadě, u Zboží podléhající rychlé zkáze, doba, po kterou lze Zboží použít.
4. Vytkl-li Kupující Proávajícímu vadu zboží oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadné Zboží užívat.
5. Odpovědnost za vady ve lhůtě dvaceti čtyř měsíců od převzetí se neuplatní u Zboží prodávávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení Zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého Zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí Kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží. Má-li Zboží vadu, za níž Proávající odpovídá, a jedná-li se o Zboží prodávávané za nižší cenu nebo o Zboží použité, má Kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.
6. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím Zboží věděl, že Zboží má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil zejména nesprávným užíváním Zboží. Práva z vadného plnění Kupujícímu nenáleží také v případě nenahlášení zjevných vad při převzetí Zboží, poškození Zboží při přepravě v případě vlastní přepravy Kupujícího, používání či umístění Zboží v nevhodných podmínkách (vlhkost, chemické a mechanické vlivy, povětrnostní podmínky atp.), neodborné montáže, zacházení, obsluhy nebo zanedbání náležitě péče o zboží ze strany Kupujícího, poškození Zboží nevhodným způsobem ošetření, poškození Zboží nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s všeobecnými zásadami, technickými normami nebo bezpečnostními předpisy platnými na území České republiky.

VI. JAKÝ BUDE POSTUP PROÁVAJÍCÍHO PŘI REKLAMACI

1. V souladu se zákonem o ochraně spotřebitele Proávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci 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. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Proávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.
2. Po vyřízení reklamace Proávající upozorní o ukončení reklamace Kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem.
3. Okamžikem vyrozumění Kupujícího o vyřízení reklamace je reklamační považována za vyřízenou.
4. Proávající je povinen Kupujícímu vydat písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené Proávajícím k provedení opravy.

5. Kupující je povinen reklamované Zboží převzít bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dnů ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován.
6. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. O proplacení nákladů je nutné požádat Prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
7. Kupující je povinen zkontrolovat přebírané Zboží a jeho soulad s protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost Zboží.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Práva Kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.
2. Prodávající je oprávněn tento reklamační řád měnit. Účinnost změny nastává zveřejněním Reklamačního řádu na webu E-shopu mojecalibra.cz. Na práva a povinnosti vzniklé před nabytím účinnosti změněného reklamačního řádu se vztahuje Reklamační řád účinný ke dni jejich vzniku.
3. Tento Reklamační řád je účinný od 16. 4. 2022 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.
4. Zpracování osobních údajů při reklamacích se řídí zásadami pro zpracovávání osobních údajů E-shopu mojecalibra.cz.