

REKLAMAČNÍ ŘÁD

VESNA, a.s., se sídlem Čeperka 306, 532 15 Pardubice, IČO: 601 08 614, DIČ: CZ60108614
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 998
(dále jen „prodávající“)

Vesna®
... dělá domov

I.

Prodávající vydává tento reklamační řád za účelem řádného informování o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva kupujícího (včetně spotřebitele) z vadného plnění (dále také „reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

II.

Prodávající vyvěsí nebo jinak vhodně zpřístupní tento reklamační řád na každé své prodejně a na internetu (www.vesna.cz).

III.

Kupující při koupi zboží v prodejně prodávajícího nebo spotřebitel při koupi zboží v eshopu prodávajícího je oprávněn uplatnit právo z vady (reklamaci), která se vyskytne u spotřebního zboží v době do dvaceti čtyř měsíců od převzetí, pokud není tato doba prodávajícím prodloužena.

Ostatní kupující jsou oprávněni uplatnit právo z vady (reklamaci) dle ustanovení § 2099 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, upravujících práva z vadného plnění u kupní smlouvy. Následující ustanovení s výjimkou článku XII. reklamačního řádu se na právní vztahy s ostatními kupujícími nepoužijí.

IV.

Kupující je povinen při zahájení reklamačního řízení předložit s reklamovaným zbožím též příslušné dokumenty (prodejní doklad nebo záruční list, byli-li ke zboží vydáni), jinak se vystavuje nebezpečí zamítnutí reklamace.

V.

Místem uplatnění reklamace je jakákoliv prodejna prodávajícího. Oprávněnou osobou k vyřízení reklamace je vedoucí prodejny, jeho/její zástupce nebo jiný zaměstnanec prodávajícího pověřený vyřizovat reklamace. Dopravu reklamovaného zboží do prodejny prodávajícího a zpět zajišťuje kupující, umožňuje-li to povaha zboží.

VI.

Uplatní-li kupující reklamaci a vytkne tak prodávajícímu vadu zboží, sepíše o tom prodávající zápis, který obsahuje datum zahájení reklamačního řízení, specifikaci zboží, popis vytýkané vady, způsob vyřízení reklamace požadovaný kupujícím, termín vyřízení reklamace, adresu kupujícího, email kupujícího a telefon kupujícího.

VII.

Kupující je oprávněn požadovat zejména:

1. odstranění vady opravou bez zbytečného odkladu,
2. dodání nové věci (zboží) bez vad, pokud by nebylo dodání nové věci (zboží) vzhledem k povaze vady nepřiměřené či neúměrné,
3. dodání součástí věci (zboží), pokud se vada týká pouze součástí věci (zboží) a pokud by to nebylo vzhledem k povaze vady neúměrné,
4. odstoupení od kupní smlouvy, pokud není možná výměna věci (zboží) nebo součástí věci (zboží) a pokud by to nebylo vzhledem k povaze vady neúměrné,
5. přiměřenou slevu z kupní ceny.

Prodávající konstatuje, že při posuzování přiměřenosti slevy bude brát v úvahu především otázku nákladů prodávajícího a kupujícího při srovnání s jiným možným a nejméně nákladným způsobem vyřízení reklamace.

VIII.

V případě uznané reklamace vyřizované opravou se do doby upravené článkem III. reklamačního řádu (případně článkem XII. věta druhá reklamačního řádu) nepočítá doba uplynulá ode dne uplatnění reklamace až do dne, kdy kupující po skončení opravy byl povinen zboží převzít.

V případě uznané reklamace vyřizované slevou se do doby upravené článkem III. reklamačního řádu (případně článkem XII. věta druhá reklamačního řádu) nepočítá doba uplynulá ode dne uplatnění reklamace do termínu vyřízení reklamace.

V případě uznané reklamace vyřizované dodáním nového zboží začíná doba upravená článkem III. reklamačního řádu (případně článkem XII. věta druhá reklamačního řádu) běžet znovu od okamžiku, kdy kupující byl povinen nové zboží převzít.

V případě uznané reklamace vyřizované výměnou součásti věci (zboží) se do doby upravené článkem III. reklamačního řádu (případně článkem XII. věta druhá reklamačního řádu) nepočítá doba uplynulá ode dne uplatnění reklamace do termínu vyřízení reklamace. U vyměněné součásti věci začíná doba upravená článkem III. reklamačního řádu (případně článkem XII. věta druhá reklamačního řádu) běžet znovu od okamžiku, kdy kupující byl povinen věc převzít.

IX.

Neoznámí-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, prodávající reklamaci zamítne.

X.

Reklamační řízení musí být ukončeno do 30 dnů ode dne jeho zahájení, a to včetně odstranění vady, jejíž reklamace byla uznána, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Reklamační řízení musí být ukončeno vydáním písemného rozhodnutí o reklamaci, ve kterém bude datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

XI.

Prodávající není povinen kupujícího informovat o ukončení reklamačního řízení, je v zájmu kupujícího, aby si výsledek reklamačního řízení sám zjistil v prodejně prodávajícího, kde reklamaci uplatnil.

XII.

Tento reklamační řád se vztahuje přiměřeně i na reklamace ze smlouvy o dílo, kde prodávající je v pozici zhotovitele, s výjimkou článku III. reklamačního řádu. Místo článku III. se použijí § 2618 a § 2619 zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění.

XIII.

V případě uzavření kupní smlouvy se spotřebitelem distančním způsobem (typicky eshop) nebo mimo obchodní prostory prodávajícího, má spotřebitel právo od kupní smlouvy odstoupit ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne převzetí zboží.

Jestliže spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

Náklady spojené s navrácením výrobku v případě odstoupení od kupní smlouvy ve smyslu tohoto článku nese spotřebitel, pokud výrobek nemůže být vrácen pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

Spotřebitel odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

Spotřebitel nemůže ve smyslu tohoto článku odstoupit zejména od smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu.

XIV.

Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů s prodávajícím je Česká obchodní inspekce, www.coi.cz.
Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky.