**Reklamační řád**

<https://www.dobrasrdce.cz/inpage/reklamacni-rad/>

* **Reklamační řád**internetového obchodu[**Dobrá srdce eshop**](http://www.dobrasrdce.cz/eshop/) je nedílnou součástí [Obchodních podmínek](http://www.dobrasrdce.cz/inpage/obchodni-podminky/).
* Reklamační řád informuje nakupující o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb ("reklamace") včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit.
* Kupující, kterým může být podnikatel nebo koncový spotřebitel je povinen se seznámit s **Reklamačním řádem** a **Obchodními podmínkami** ještě před objednáním zboží.
* Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto **Reklamačním řádem**. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi v **Obchodních podmínkách**. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v Obchodních podmínkách. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají platné a účinné právní předpisy.
* Převzetím zboží u podnikatelů je okamžik jeho předání prodávajícím kupujícímu resp. prvnímu přepravci.  V případě je-li kupujícím spotřebitel, je okamžikem převzetí zboží spotřebitelem od prodávajícího resp. převzetí od dopravce.
* Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, paragon nebo prodejka - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).

**Rozpor s Kupní smlouvou**

* Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Shodou s kupní smlouvou se rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.
* V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „**rozpor s kupní smlouvou**“), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti (6) měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

**Záruční podmínky**

* Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží kupujícím.
* Je-li kupujícím spotřebitel, v rámci zákonné záruční lhůty se reklamace řídí zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, oba zákony v platném a účinném znění, s přihlédnutím k upřesněním v tomto Reklamačním řádu. U prodloužené lhůty se reklamace řídí výhradně tímto Reklamačním řádem.
* Na všechny výrobky je poskytována záruční doba. V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada, pro kterou nemůže být zakoupený výrobek používán zcela řádně, a tuto vadu lze odstranit, má kupující právo na jeho bezplatnou opravu. U odstranitelné vady na dosud nepoužitém výrobku má kupující právo místo odstranění vady požadovat výměnu vadného výrobku za bezvadný. V případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby výrobek mohl být řádně užíván jako výrobek bez vady, má kupující právo na výměnu výrobku anebo má právo od kupní smlouvy odstoupit.

\*Výjimku tvoří zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – taková charakteristika je vždy uvedena u zboží – pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní). Je-li kupujícím spotřebitel a 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.

1. Záruka se **nevztahuje** zboží, u kterého byla reklamace uplatněna po uplynutí stanovené záruční doby a dále na opotřebení zboží způsobené jeho užíváním.
2. Záruka se nevztahuje na vady způsobené nesprávným užíváním, nevhodnou údržbou nebo nevhodným skladováním výrobku.
3. Za nesprávné užívání se může mimo jiné považovat i např. styk s agresivními látkami (parfémy, šampony, mycí prostředky, ale např. i chlorovaná nebo mořská voda). Bižuterní zboží ani polotovary nesmějí být taktéž vystaveny přímému slunečnímu svitu, případně být použity nebo uloženy ve vlhkých nebo jinak zatížených prostorech (sauny, bazény, sprchy atd.).
4. Na vady vzniklé použitím nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti (např. bleskem).
5. Na vady způsobené vlivem živelných pohrom.
6. Na vady způsobené mechanickým poškozením zboží.

**Způsob vyřízení reklamace**

* Reklamaci lze uplatnit doručením na doručovací adresu **Nadační fond Dobrá srdce, Slezská 535/2, 790 01, Jeseník**
* Při zasílání je kupující povinen zboží zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či poničení. Ke zboží je nutno přiložit kopii nákupního  dokladu (faktura, paragon nebo prodejka ) s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace.
* Je-li kupujícím spotřebitel, o reklamaci prodávající 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 prodávající vyřídí 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, který je podnikatel a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.
* 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,dále potvrzení způsobu vyřízení reklamace a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
* Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovného, 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.