

Reklamační řád

Obchodní společnosti: Nihon Style, spol. s r.o. se sídlem: Schweitzerova 34, 779 00 Olomouc, identifikační číslo: 01391861, zapsaného v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 55672, pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese www.japamania.cz

1. Všeobecná ustanovení

1.1. Tento reklamační řád (dále jen „reklamační řád“) Obchodní společnosti: Nihon Style, spol. s r.o. se sídlem: Schweitzerova 34, 779 00 Olomouc, identifikační číslo: 01391861, zapsaného v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 55672 (dále jen „prodávající“) je nedílnou součástí Obchodních podmínek prodávajícího (dále jen „OP“) a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.

1.2. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamace“). Prodávající může upravit reklamace odlišně v případě podnikatelů, tj. osob, které jednají v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

1.3. Reklamační řád je nedílnou součástí OP. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a OP ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s OP a s tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

2. Odpovědnost

2.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

a) má věc 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 věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,

c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2.2 Součástí k dodanému zboží je také daňový doklad. K uplatnění reklamace je potřeba použít přiložený daňový doklad.

3. Práva z odpovědnosti za vady Zboží

3.1. Při převzetí zboží je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalu. Zjistí-li kupující, že došlo k poškození zásilky, je povinen tuto událost neprodleně řešit s dopravcem. Kupující není povinen poškozenou zásilku od dopravce převzít.

3.2 V případě, že zásilka nejeví známky vnějšího poškození, ale po jejím rozbalení je zjištěno, že došlo během přepravy k poškození obsahu, je kupující povinen vzniklou událost reklamovat u dopravce.

3.3. Při osobním odběru Kupujícím, je okamžik převzetí Zboží okamžikem přechodu nebezpečí škody na Zboží z Prodávajícího na Kupujícího. Jestliže Kupující Zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo Zboží již v době přechodu nebezpečí škody na Zboží. Pozdější reklamace neúplnosti Zboží nebo vnějšího poškození Zboží nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

3.4. Reklamaci Zboží může kupující uplatnit osobně ve všech prodejnách prodávajícího nebo reklamované zboží zaslat přepravní službou na adresu Japamania, Schweitzerova 34, 779 00 Olomouc.

3.5. V případě, že kupující zasílám zboží prodávajícímu zpět, je kupující povinen reklamované zboží zabalit, tak aby při jeho přepravě nedošlo k jeho poškození. Při zasílání křehké zboží, je kupující povinen zásilku patřičně označit. Zásilka musí obsahovat reklamované zboží, kopii dokladu vztahujícího se k reklamovanému zboží a vyplněný reklamační protokol (pokud nebyl již zaslán v emailové podobě na adresu japamania@japamania.cz).

3.6. Kupující je povinen prokazatelně doložit, že zboží zakoupil v internetovém obchodě www.japamania.cz.

3.7. Optimální je originál dokladu o zakoupení Zboží nebo řádně vyplněný záruční list.

3.8. Práva z odpovědnosti za vady Zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:

- mechanickým poškozením Zboží
- nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením,
- nesprávným užíváním,
- užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu, případně pokyny na prodejně
- užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
- 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,
- opotřebením výrobku nebo jeho částí způsobené běžným používáním,
- 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 listu.

3.8 Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, u Zboží prodávajícího za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého Zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo Zboží při převzetí Kupujícím.

3.9 Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením do provozu, je považována za vadu, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a provedeny Prodávajícím nebo jinou osobu na odpovědnost Prodávajícího.

3.10 Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. baterie), bývá jeho obvyklá životnost při běžném užívání 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. Právo Kupujícího vytknout vadu Zboží v zákonné lhůtě tím není dotčeno.

3.11 Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené Zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady. V případě odstoupení od kupní smlouvy je Kupující povinen Zboží, které je poskytováno jako dárek vrátit v původním stavu Prodávajícímu.

3.12 Na žádost Kupujícího je Prodávající povinen poskytnout Kupujícímu písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Záruční list musí obsahovat název nebo obchodní firmu, IČ a sídlo Prodávajícího. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat Kupujícímu doklad o zakoupení Zboží obsahující údaje jako záruční list. Pokud je poskytována delší než zákonná záruční doba, určí Prodávající podmínky a rozsah prodloužení záruky v tomto reklamačním řádu.

4. Záruční doba

4.1. Kupující-spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí Zboží. Projeví-li se vada Zboží v průběhu šesti měsíců od převzetí Kupujícím-spotřebitelem, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, pokud není prokázán opak. V případě koupě již použitého Zboží činí doba pro uplatnění práv z vadného plnění 24 měsíců. Pro Kupujícího–podnikatele činí záruční doba dvanáct měsíců.

4.2. Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Kupujícím. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v opravě.

5. Práva z vad zboží

5.1. Práva z vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla zakoupena.

5.2. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, nebo pokud kupující vadu sám způsobil.

5.3. Dle případů uvedených v NOZ má kupující právo odstoupit od kupní smlouvy, dle podmínek stanovených NOZ.

5.4. V případě odstoupení od kupní smlouvy vrátí kupující prodávajícímu vše co mu bylo v souvislosti s koupí poskytnuto (příslušenství, dárek k nákupu apod.).

6. Vyřízení reklamace

6.1. Kupujícímu–spotřebiteli musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající a Kupující-spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu s ust. § 605 NOZ. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu–spotřebiteli

přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta 30 dnů není závazná vůči Kupujícímu–podnikateli.

6.2. Kupující-spotřebitel se může o výsledek reklamace sám zajímat na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil.

6.3. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícím veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění.

6.4. Při uplatnění reklamace obdrží Kupující písemné potvrzení - reklamační protokol, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Kupující je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního protokolu. V reklamačním protokolu jsou informace, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je Kupujícím-spotřebitelem požadován. Pokud Kupující-spotřebitel výrobek do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem.

6.5. Kupující-spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnižší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného Zboží. Kupující-spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

7. Odmítnutí přijetí reklamace

7.1. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí zboží do reklamace, pokud je zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.

7.2. Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci zboží také v případě, že zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

8. Vyzvednutí zboží

8.1. Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu Kupujícího.

8.2. Prodávající vydá, případně zašle, Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.

8.3. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do 2 měsíců od uplynutí doby, kdy byla reklamace vyřízena, a o této skutečnosti byl Kupující informován, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím zboží.

8.4. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí o zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 3. 2017.

9.2. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).