

Reklamační řád

Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zboží společnosti Books for Joy – Knihy pro radost (www.booksforjoy.cz), IČ: 06546064, se sídlem: Slovanská 720, Česká Třebová, 56002 (dále jako „**prodávající**“).

1. Záruka za jakost

- 1.1. Prodávající zodpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady a že v době, kdy kupující věc převzal:
 - 1.1.1. má věc vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prodávajícího;
 - 1.1.2. se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
 - 1.1.3. je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
 - 1.1.4. vyhovuje věc požadavkům právních předpisů.
- 1.2. Kupující je povinen při osobním převzetí od prodávajícího, vyzvednutí či převzetí od přepravce zkontrolovat přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

2. Způsob uplatnění reklamace

- 2.1. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jako „**reklamace**“) musí být uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 2.2. Kupující má právo uplatnit reklamaci v provozovně či sídle prodávajícího.
- 2.3. Prodávající je povinen zabezpečit přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.
- 2.4. Je-li provozovna či sídlo prodávajícího pro kupujícího daleko, má kupující po domluvě právo zaslat zboží prostřednictvím Zásilkovny (prodávající mu pošle štítek na balík „Reklamační asistent“ a kupující tak nehradí dopravné).
- 2.5. Kupující je povinen při reklamaci doložit datum koupě daného zboží, a to zejména předložením příslušného daňového dokladu, popř. jiným věrohodným způsobem.
- 2.6. Kupující nemá právo uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny daného zboží.

3. Lhůty pro uplatnění a vyřízení reklamace

- 3.1. Lhůta pro uplatnění reklamace začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, který je uveden v daňovém dokladu.
- 3.2. Záruční lhůta pro spotřebitele činí pro nové zboží 24 měsíců.
- 3.3. Kupující je povinen reklamovat zboží bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že je na zboží vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.
- 3.4. Reklamuje-li kupující zboží oprávněně, neběží lhůta pro reklamaci po dobu, po kterou je zboží v opravě, a kupující jej nemůže užívat.
- 3.5. Kupující je povinen vyplnit a podepsat **reklamační formulář**, poté ho oskenovat a poslat emailem či ho přiložit k reklamovanému zboží.

- 3.6. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno datum a místo uplatnění reklamace, charakteristika vytýkané vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možné vůbec nebo včas uskutečnit.
- 3.7. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace (pokud po domluvě nevyužije Reklamačního asistenta – viz 2.4 či reklamace v provozovně/sídle – viz 2.2).
- 3.8. V případě vyřešení reklamace výměnou zboží neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, ale pokračuje běh lhůty reklamovaného zboží.

4. Výjimky z odpovědnosti za vady

- 4.1. Prodávající neodpovídá za vady zboží v následujících případech:
- 4.1.1. je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
 - 4.1.2. je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením zboží;
 - 4.1.3. vada na zboží vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci;
 - 4.1.4. jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo v době převzetí zboží kupujícím;
 - 4.1.5. mechanické poškození zboží;
 - 4.1.6. vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží;
 - 4.1.7. provedení nekvalifikovaného zásahu či změna parametrů;
 - 4.1.8. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je prodejcem nebo výrobcem určeno;
 - 4.1.9. poškození v důsledku vyšší moci.

5. Závěrečné ustanovení

- 5.1. Ve vztahu ke splnění povinností dle § 14 zákona č. 634/1992 Sb. prodávající informuje kupujícího o možnosti využít pro případně mimosoudní řešení spotřebitelských sporů Českou obchodní inspekci (www.coi.cz), jež je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedených na seznamu Evropské komise.

6. Účinnost

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 15.5.2021