

## Reklamační řád

Tento reklamační řád je určen pro osobu spotřebitele (maloobchod).

Ustanovení pro velkoobchod (tj. vztah mezi naší společností a fyzickou či právnickou osobou, která uzavírá smlouvu v rámci vlastní obchodní, výrobní nebo obdobné činnosti či při samostatném výkonu svého povolání) nejsou zákonem ani tímto reklamačním řádem definována.

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží a služeb poskytovaných naší společností

**REMANTE GROUP s.r.o.**, se sídlem Na Starém břehu 2756/7, 746 01 Opava, IČ: 02617862, DIČ: CZ02617862

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 65075

Adresa pro doručování: REMANTE GROUP s.r.o., Na Starém břehu 2756/7, 746 01 Opava

Telefonní číslo: +420 731 447 504

Kontaktní e-mail: info@remante.com

### 1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

Jako prodávající odpovídáme za to, že zboží při převzetí nemá vady. To znamená, že zboží:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a
- vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá Vaší představě, máte v případě, že jste spotřebitelem, právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 6 Všeobecných obchodních podmínek.

**Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.**

Spotřebitelům dále odpovídáme za to, že se vady nevyskytnou v záruční době. **Nejste-li spotřebitelem, není Vám záruka za jakost poskytována.** Článek 2 se vztahuje pouze na spotřebitele.

### 2. Jaká je záruční doba?

U nepoužitého zboží činí záruční doba **dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží**, není-li na webovém rozhraní nebo v dokumentech přiložených ke zboží stanovena delší záruční doba. U použitého (reparovaného) zboží je záruční **doba dvanáct měsíců od převzetí zboží**.

### 3. Jaká jsou Vaše práva z vady služeb?

Jako poskytovatel služeb odpovídáme za to, že díl nemá při převzetí Vámi vadu, kterou jsme měli dle smlouvy opravit.

O případné vadě nás informujte bez zbytečného odkladu poté, kdy máte možnost zařízení prohlédnout, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje. Nejpozději lze vadu reklamovat **do šesti měsíců od převzetí opraveného dílu.**

#### 4. Jaká práva z vadného plnění máte?

V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada zboží, pro kterou nemůže být zboží používáno zcela řádně, a tuto vadu lze odstranit, máte právo na jeho **bezplatnou opravu.**

U odstranitelné vady na dosud nepoužitém výrobku můžete místo odstranění vady požadovat **výměnu vadného výrobku za bezvadný, nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.**

V případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vady, máte právo na **výměnu zboží, na přiměřenou slevu z kupní ceny** anebo máte právo od kupní smlouvy **odstoupit.**

Právo na přiměřenou slevu máte i v případě, že nejsme schopni dodat Vám novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, nebo v případě, že nezjednáme nápravu v přiměřené době nebo že by Vám zjednání nápravy působilo značné obtíže.

**U použitého zboží máte nárok pouze na přiměřenou slevu z kupní ceny.**

Právo odstoupit od smlouvy nebo právo požadovat dodání nové věci nemáte v případě, že nemůžete zboží vrátit ve stavu, v jakém jste jej obdrželi (s výjimkou případů stanovených zákonem).

V případě vady služby máte nárok na bezplatnou opravu. Nelze-li vadu odstranit, máte právo na přiměřenou slevu z ceny opravy.

#### 5. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím věci věděli;
- jste vadu sami způsobili;
- uplynula záruční doba.

Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho užíváním (za opotřebení způsobené užíváním se považuje i snížení kapacity baterií a akumulátorů);
- vady způsobené nesprávným užíváním zboží, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním, neodbornou manipulací, porušením ochranných plomb či pečeti. Bližší určení naleznete v příslušných Sortimentních podmínkách.

U věcí prodávaných za nižší cenu neodpovídáme za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána.

Neodpovídáme za újmu na zdraví osob, případně újmu na majetku a zboží, které budou zapříčiněné neodborným zacházením, či zneužitím zboží, popřípadě nedbalostí.

## 6. Jak postupovat při reklamaci?

Reklamaci u naší společnosti (nebo osoby, která je na webovém rozhraní uvedena jako osoba určená k opravě) uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

Reklamaci lze uplatnit následujícím způsobem:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně.
- reklamované zboží doručíte (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na naši doručovací adresu.

Při zasílání zabalte zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení.

**Ke zboží je vhodné přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace. Nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.**

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.

**Doručené reklamace vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace**, pokud se nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace Vám vystavíme písemné potvrzení.

**V případě sporné reklamace rozhodneme o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.**

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 15. 6. 2015.