

Reklamační řád

JB gastro obaly a hygiena

Jitka Benešová

Sídlo společnosti: Nemocniční 615/11, 190 00 Praha 9 - Vysočany

IČ: 04540981 zapsaná v živnostenském rejstříku ÚMČ Praha 9

DIČ: CZ 7157160120

Tel. mobil: 606 044 425, e-mail: jb.obchod@seznam.cz

(dále jen „prodávající“), která je provozovatelem internetového obchodu

www.jb-gastroobaly.cz

Tento reklamační řád je platný od 1.8.2022

Základní pojmy:

Prodávající je osoba, podnikatel, který jedná při uzavírání a plnění smlouvy v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti a který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky.

Zákazníkem našeho internetového obchodu www.jb-gastroobaly.cz je kupující.

1. **Kupující spotřebitel** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.
2. **Kupující podnikatel** je každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či samostatným výkonu svého povolání, popř. osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Úvodní ustanovení:

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.)

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „reklamace“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.

Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě.

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
- jde-li o zboží kupujícím použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení,
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím záruky),

- je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

Uplatnění reklamace:

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího osobně v jeho provozovně JB gastro obaly a hygiena, Duškova 2348/9, 155 00 Praha 5 – Smíchov.

Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou pracovní dobu.

Pro uplatnění reklamace může kupující využít **reklamační formulář** poskytovaný prodávajícím.

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě předložením daňového dokladu (např. faktura, účtenka aj.).

Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla řešena již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možno dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem.

Lhůta pro uplatnění práv:

Kupující spotřebitel může svá práva z vadného plnění uplatnit **ve lhůtě 24 měsíců** od převzetí zboží.

Kupující, který není spotřebitel může uplatnit svá práva z vadného plnění **ve lhůtě 12 měsíců** od převzetí zboží, a je-li poskytnuta **záruka za jakost** (dále jen „záruka“), pak nejpozději do uplynutí záruky, **tj. 6 měsíců** od převzetí zboží kupujícím.

Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit.

Převzetí zboží od dopravce.

Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží.

V případě jakýchkoliv závad, shledání porušení obalu (porušená ochranná fólie, poškozený karton či vnitřní balení), doporučujeme kupujícímu od přepravce zásilku nepřevzít, sepsat s ním protokol a je povinen neprodleně informovat internetový obchod na e-mail:jb.obchod@seznam.

Odesílatel - prodávající akceptuje množstevní vadu, případně vadu z poškození zboží při přepravě do 48 hodin po doručení.

Prodávající upozorňuje kupujícího, že dle ustanovení § 2104 občanského zákoníku je **kupující povinen zboží prohlédnout co nejdříve poté, co mu je dodáno.**

Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada.

Pokud kupující v tomto termínu nevznesne reklamaci má se za to, že doručení, množství a kvalita při doručení je bezchybná.

Termín doručení zásilky vyplývá z časových údajů - informací o zásilce poskytnuté přepravcem.

Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání.

Vyřízení reklamace:

Uplatní-li kupující právo z vadného plnění – reklamaci, potvrdí mu prodávající v písemné formě, kdy právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i provedení případné opravy a dobu jejího trvání, bude-li provedena oprava, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

O reklamaci bude rozhodnuto bezodkladně, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

Půjde-li o nutnost zajistit odborné posouzení reklamovaného zboží, má prodávající právo lhůtu k vyřízení reklamace prodloužit na 60 dnů od převzetí zboží k reklamaci. V týchž lhůtách rozhodne prodávající v případě oprávněné reklamace i o způsobu jejího vyřízení, a to výměnou zboží, slevou z kupní ceny nebo vrácením kupní ceny.

Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jim zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

Kupující je povinen pro vyřízení reklamace poskytnout potřebnou součinnost.

Prodávající má právo zamítnout reklamaci v těchto případech:

- nebyla-li zjištěna vada zboží,
- má-li reklamované zboží vadu, za kterou prodávající podle zákona nebo kupní smlouvy či obchodních podmínek není odpovědný,
- v případě že reklamace nebyla uplatněna v zákonné lhůtě či v době poskytnuté záruky za jakost běžící ode dne fyzického převzetí zboží kupujícím.

Kupující je povinen v případě neuznané reklamace ze strany prodávajícího reklamované zboží odebrat v provozovně JB gastroobaly a hygiena, Duškova 2348/9, 155 00 Praha 5 - Smíchov, a to na své náklady do 30 dní od vyrozumění o odmítnutí reklamace.

Po této lhůtě je prodávající oprávněn naložit se zbožím dle svého uvážení bez nároků na jakoukoli kompenzaci vůči kupujícímu, přičemž ani kupující nemůže v takovém případě požadovat po prodávajícím jakoukoliv náhradu či jiné plnění.

Jakost při převzetí:

Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady.

Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel věc převzal, 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, se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá, věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy, je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy:

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí kupujícím-spotřebitelem, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle článku v předchozím odstavci.

Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součástí, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

Náklady reklamace a řešení sporů

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

Závěrečná ustanovení:

Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím

e-mailu: jb-obchod@seznam.cz

Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Tento reklamační řád platí ve znění uvedeném na internetových stránkách prodávajícího, v den uzavření kupní smlouvy.

Momentem uzavření kupní smlouvy kupující přijímá veškerá ustanovení reklamačního řádu ve znění platném v den odeslání.

Přílohu reklamačního řádu tvoří „**formulář reklamačního listu**“.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. srpna 2022.

Změny reklamačního řádu vyhrazeny.