

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamacce zboží se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákonem na ochranu spotřebitele a vztahuje se na spotřební zboží, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího-spotřebitele z odpovědnosti za vady. V případě zjištění, že je vada podstatným porušením smlouvy (na základě písemného posouzení reklamačního oddělení Freshlabels nebo dodavatele nebo výrobce, pokud si to vyžaduje povaha výrobku) bude toto zboží vyměněno za nový kus, případně vrácena již zaplacená celá cena zboží zpět. V takovém případě bude oproti daňovému dokladu vráceno také poštovné (stačí doklad spolu s číslem objednávky zaslat na info@freshlabels.cz). Poštovné bude vráceno ve výši, která odpovídá nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:

- mechanickým poškozením zboží
- prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou, nebo mechanickým poškozením,
- elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- prokazatelně nesprávným užíváním,
- užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu zboží,
- užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
- prokazatelně 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,
- prokazatelně 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.

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.

Na dárky, které prodávající poskytuje kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je kupující povinen zboží, které je poskytnuté jako dárek vrátit v původním stavu prodávajícímu.

V případě vadného plnění, které je podstatným porušením smlouvy, má kupující právo na:

1. na odstranění vady opravou věci
2. odstranění vady dodáním nové věci bez vad nebo dodáním chybějící věci
3. na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
4. odstoupení od smlouvy.

1. JAK REKLAMOVAT VADNÉ ZBOŽÍ

1.1 Reklamacie (oznámení) vad zboží

1.1.1 Kupující je povinen reklamovat (oznámit) vady zboží v provozovnách a skladech prodávajícího, jak jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách prodávajícího (čl. 7.6).

1.1.2 Kupující je povinen reklamované zboží zaslat či jinak doručit prodávajícímu a to bez zbytečného odkladu poté, co zjistí závadu. Doba, po kterou se kupující nachází v prodlení s odesláním zboží prodávajícímu, se nezapočítává do lhůty k vyřízení reklamacie.

1.1.3 Kupující je povinen reklamované zboží připravit k přepravě tak, aby při ní nedošlo k poškození zboží (například hodinky je kupující povinen zabalit do ochranné folie uvnitř přepravního balíku, aby hodinky byly zafixované a bylo tak vyloučeno jakákoliv další poškození strojku) a je také povinen zboží označit dle jeho povahy (křehké atd.).

Nebezpečí škody na věci nese až do jejího doručení prodávajícímu kupující. Kupující je povinen současně písemně popsat, jak se vada projevuje (příp. i jak vznikla).

1.1.4 Kupující je povinen reklamované zboží dodat prodávajícímu čisté (oděvy vyprané, obuv vyčištěná, naopak ale ne praná).

1.1.5 Vykazuje-li zboží dle uzavřené kupní smlouvy zjevné nedostatky (například porušený transportní obal) již při přebírání zboží, má kupující právo zboží nepřevzít. V takovém případě bude zboží zasláno zpět prodávajícímu. Ten má povinnost vše uvést do pořádku a zboží kupujícímu odeslat znovu v co nejkratším možném termínu.

1.1.6 Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

2. VYŘÍZENÍ REKLAMACE PRODÁVJÍCÍM

2.1. Reklamací, podanou kupujícím= spotřebitelem, je prodávající povinen vyřídit nejpozději do 30 dní ode dne uplatnění reklamacie, s přihlédnutím k dodržení lhůty pro zaslání zboží kupujícím. V odůvodněných případech je prodávající oprávněn požadovat na kupujícího sjednání lhůty delší. O výsledku vyřízení reklamacie informuje prodávající kupujícího e-mailem na emailovou adresu kupujícího použitou při uzavření kupní smlouvy. V případě zaslání reklamovaného zboží prodávajícímu se za den přijetí reklamacie považuje den obdržení poslední součásti zboží prodávajícího. Za den vyřízení reklamacie se považuje den vyrozumění kupujícího – spotřebitele prodávajícího o způsobu vyřízení reklamacie.

2.2. Při uplatnění reklamacie kupujícím – spotřebitelem je prodávající vystaví kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy kupující zboží reklamoval, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie kupující požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.

2.3. V případě, že se jedná o reklamaci zaslou prodeji poštou, reklamační formulář je prodávající povinen zaslat kupujícímu písemně. Formulář musí obsahovat jméno, příjmení, korespondenční adresu a emailovou adresu kupujícího.

2.4. Povinnost sepsat reklamační formulář se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

2.5. Kupující je povinen vyzvednout si reklamované zboží nejpozději do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamacie vyřízena, a byla-li vyřízena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím vyřízení, pokud se prodávající a kupující nedohodnou jinak. Nevyzvedne-li si kupující reklamované zboží v uvedené lhůtě, vzniká prodávajícímu nárok na skladovné (poplatek za uskladnění) ve výši 50,- Kč za každý den prodlení s

vyzvednutím zboží a případně i nárok na svépomocný prodej za podmínek uvedených v obchodních podmínkách internetového obchodu Freshlabels.cz a v občanském zákoníku.

3. ADRESY PRODÁVAJÍCÍHO

3.1 Zásilací adresa pro reklamace pro české a zahraniční zákazníky (Kupující):

- Freshlabels s.r.o. Stanová 2 Teplice 41501

3.2 Provozovny, kde lze uplatnit reklamaci a odevzdat reklamované Zboží:

- Freshlabels Flagship Store Jindřišská 15 110 00 Praha 1

- Freshlabels Backpack Store, Panská 9, 110 00 Praha 1

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

4.1 Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dne 1.11.2018. Freshlabels s.r.o. si vyhrazuje právo kdykoli měnit nebo doplňovat znění reklamačního řádu. Změny nebo doplnění vstupují v platnost dnem jejich zveřejnění na internetové stránce Freshlabels.cz

Ke stažení: [Reklamační formulář Freshlabels \(PDF\)](#)