

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Obchodní společnosti **OrganicLi s.r.o.**, se sídlem Družstevní 99, 57001, Litomyšl, identifikační číslo: 19393814, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 51298, (dále jen jako „**Prodávající**“).

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**NOZ**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“) 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**“).
2. Uzavřením kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s ním řádně seznámen.
3. Zákazníkem internetového obchodu Proávajícího je buď Kupující-spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „**Kupující-spotřebitel**“) nebo kupující-podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „**Kupující-podnikatel**“). Kupující-spotřebitel a Kupující-podnikatel jsou dále společně označováni jako „**Kupující**“.
4. Proávající při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Proávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo služby.

II. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO

1. Proávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména Proávající odpovídá, že v době, kdy Kupující Zboží převzal:
 - má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Proávající 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 Proávající 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 a,
 - věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Ke Zboží je přikládán daňový doklad (faktura) a k některým výrobkům záruční list. Není-li ke Zboží přiložen záruční list, slouží k uplatnění reklamace daňový doklad.

III. PRÁVA Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY ZBOŽÍ

1. Zjevné poškození Zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovéto Zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Proávajícího. Kupující v den převzetí řádně zkontroluje neporušenost Zboží a kompletnost jeho příslušenství.
2. Při osobním odběru Kupujícím, je okamžik převzetí Zboží okamžikem přechodu nebezpečí škody na Zboží z Proávajícího na Kupujícího. Jestliže Kupující Zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjištěných 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. Proávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
3. Zákazník může uplatnit reklamaci v místě nákupu nebo přímo v sídle společnosti, pokud je totožné s místem nákupu. Zákazník uplatňuje reklamaci osobně, telefonicky, popřípadě poštou. Reklamované zboží je nutné doručit na adresu proávajícího, spolu s kopií nákupního/prodejního dokladu a s dopisem obsahujícím stručný popis vady, nedohodne-li se kupující s pověřeným pracovníkem proávajícího jinak. Zboží zaslané na dobírku nebude přijato.
4. V případě, že Kupující bude zasílat Zboží Proávajícímu je povinen zabalit reklamované Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého Zboží by měl zásilku označit příslušnými symboly.

Adresa provozovny pro uplatnění reklamace: Družstevní 99, 57001 Litomyšl, adresa elektronické pošty: organicli@organicli.cz, telefon: +420 606 450 236

5. O přijetí reklamovaného zboží bude spotřebitel informován emailem (nedojde-li k osobní reklamaci zboží). O způsobu vyřízení reklamace rozhodne pověřený pracovník prodávajícího. Pověřený pracovník prodávajícího je povinen informovat zákazníka o způsobu řešení reklamace, jakož i o provedení případné výměny či opravy a o době jejího trvání.
6. 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, mechanickým poškozením nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je Zboží plombami opatřeno,
 - 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,
 - 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,
7. Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním.
8. 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, IČO 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 záručním listě.

IV. ZÁRUČNÍ DOBA

1. Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční době.
2. Nebude-li u jednotlivého zboží uvedena přímo na obalu jiná doba, je obecně kupující oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží následovně: a) u nového zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí; b) u rozbaleného zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí; c) u zánovního zboží v souladu s § 2168 OZ v době dvaceti jednoho měsíce od převzetí; a d) u použitého zboží v souladu s § 2168 OZ době dvanácti měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Nebude-li u jednotlivého zboží uvedeno jinak, poskytuje prodávající osobě, která nakupuje v rámci své podnikatelské činnosti, záruku na jakost v délce dvaceti čtyř měsíců od převzetí u nového a rozbaleného zboží, v délce dvaceti jednoho měsíce od převzetí u zánovního zboží a v délce dvanácti měsíců u použitého zboží.
3. Záruční doba se liší podle charakteru a typu zboží. Šarže a datum minimální trvanlivosti zboží jsou vždy uvedeny na štítku s čárovým kódem.
4. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání může zboží, vzhledem ke svému charakteru, vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho používání, vydržet.
5. Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci. K těmto účinkům soud přihlédne jen k námitce prodávajícího, že vada nebyla včas oznámena. Prodávající však nemá právo na námitku, je-li vada důsledkem skutečnosti, o které prodávající v době odevzdání věci věděl, nebo musel vědět.

V. PRÁVA Z VAD ZBOŽÍ

1. Nemá-li věc vlastnosti uvedené v článku Odpovědnost Prodávajícího, může Kupující-spotřebitel požadovat i dodání nového Zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Kupující-spotřebitel požadovat jen výměnu této 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, jedná se o nepodstatné porušení smlouvy a v takovém případě má Kupující-spotřebitel vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou věci.
2. Právo na dodání nového Zboží nebo výměnu součásti má Kupující-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 Kupující-spotřebitel právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne. Bylo-li Zboží v době před uplatněním reklamace opravováno nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.
3. Pokud Kupující-spotřebitel od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující-spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo v případě, že by zjednání nápravy působilo značné obtíže Kupujícímu – spotřebiteli.
4. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Prodávající Kupujícího před převzetím Zboží upozornil, že Zboží má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
5. Kupující-spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v NOZ a Zákoně. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení Kupujícího-spotřebitele o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle §2001 a násl. NOZ. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě odstoupení od smlouvy je Kupující povinen vrátit Prodávajícímu kompletní Zboží včetně veškerého příslušenství.
6. Pokud má vadu zboží, které bylo prodáno jako použité nebo bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má Kupující-spotřebitel místo práva na výměnu Zboží právo na přiměřenou slevu.

VI. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

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.
2. Kupující-spotřebitel se může o výsledek reklamace sám zajímat na adrese uvedené výše pro reklamaci vad nebo na zákaznické telefonní lince.
3. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat Zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
4. Při uplatnění reklamace v provozovně Prodávajícího 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.
5. Kupující-spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnížší 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.

VII. ODMÍTNUTÍ PŘIJETÍ DO REKLAMACE

1. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí Zboží do reklamace, pokud je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.
2. Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci Zboží také v případě, že Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

VIII. VYZVEDNUTÍ ZBOŽÍ ZE ZÁRUČNÍ OPRAVY

1. Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď, e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu Kupujícího.
2. Prodávající vydá, případně zašle, Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.
3. Při výdeji Zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí o Zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

IX. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ A DOZOR NAD PLNĚNÍM POVINNOSTÍ

V návaznosti na § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, prodávající kupujícího informuje, že věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast námi nabízeného zboží a služeb Česká obchodní inspekce. Pro účely ustanovení § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele prodávající dále uvádí adresu internetových stránek výše uvedeného subjektu – www.coi.cz. Totožné informace jsou uvedeny rovněž na internetových stránkách prodávajícího. Dozor nad dodržováním povinností stanovených zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, provádí Česká obchodní inspekce a dále též u vybraných povinností prodávajícího ve vztahu ke spotřebiteli příslušné krajské hygienické stanice, živnostenské úřady, případně další subjekty dle ustanovení § 23 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 31.10.2023

Změny reklamačního řádu vyhrazeny.