

Reklamační řád

Tento Reklamační řád (dále jen „*reklamační řád*“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného spotřebitelem prostřednictvím on-line obchodu Bala21 od společnosti:

Balance 21, s.r.o., se sídlem Litvínovice č.p. 57, PSČ 370 01

IČ: 195 14 743

DIČ: CZ19514746

zapsaná: v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 33338

adresa pro doručování: Balance 21, s.r.o., Údolní 11, Brno 602 00

telefonní číslo: +420 603 223 221

kontaktní e-mail: info@bala21.cz

Za jaké vady zboží odpovídáme?

Jako prodávající odpovídáme za to, že vám bylo dodáno to zboží, které jste si objednali, a že zboží při převzetí nemá vady. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- 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;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- se hodí k účelu, který uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá;
- odpovídá jakosti, která byla mezi námi sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy; a
- nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

Dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době. Nad rámec zákonné záruční doby pro spotřebitele neposkytujeme žádnou záruku za jakost.

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

Jaká je záruční doba?

U nepoužitého spotřebního zboží činí záruční doba šest měsíců od převzetí zboží, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených ke zboží nebo v reklamě stanovena delší záruční doba.

U použitého zboží je záruční doba dva měsíce od převzetí zboží.

Pokud je na zboží uvedeno datum minimální trvanlivosti, popřípadě je u věci podléhající rychlé zkáze uvedena doba, po kterou lze věc použít, trvá záruční doba do takového data.

V případě, že vám bude zboží vyměněno, na nové zboží neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě zboží užívat.

Pokud vám dodáme zboží v menším množství, než které bylo ujednáno, nebo vám dodáme nekompletní zboží, máte právo na doplnění toho, co chybí.

Sleva z kupní ceny

Pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada nebo se vada vyskytla v záruční době, můžete požadovat vždy přiměřenou slevu z kupní ceny.

Výměna zboží nebo vadné součásti zboží

Výměnu zboží nebo vadné součásti zboží můžete požadovat vždy, pokud to není neúměrné k povaze vady a pokud se nejedná pouze o nepodstatné porušení smlouvy.

Právo na výměnu zboží vám nenáleží v případě, že je vadná pouze část (součást) zboží. Pokud v průběhu reklamačního řízení dojdeme k závěru, že je vadná pouze součást zboží, vyměníme vám tuto součást.

Požadovat výměnu zboží nemůžete u zboží prodávaného za nižší cenu. Namísto toho můžete požadovat slevu z kupní ceny.

Vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)

Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:

- dodání vadné nebo nekompletní věci z naší strany zakládá podstatné porušení smlouvy; nebo
- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrábí); nebo
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží); nebo
- nedodržíme lhůtu pro vyřízení reklamace/nezjednáme nápravu do 30 dnů od uplatnění reklamace.

Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz (odstoupení od smlouvy) je, že vrátíte věc v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi. Výjimkou jsou případy, kdy:

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

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

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;

- věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
- věci, vyplývá-li to z jejich povahy (zejména zboží, které ze své povahy nemůže vydržet po celou dobu trvání záruční doby).

Jak postupovat při reklamaci?

Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

Reklamacie přijímáme v podobě doručení zásilky na adresu naší provozovny a v naší provozovně, v níž je přijetí reklamacie možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží. Pro co nejrychlejší vyřízení reklamacie doporučujeme využít naši provozovnu.

Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o doplnění toho, co chybí, slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo jeho vadné součásti, opravu věci, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované zboží nám doručte spolu s uplatněním reklamacie (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na adresu provozovny, přičemž při zasílání doporučujeme zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;
- pro usnadnění postupu je vhodné ke zboží 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 reklamacie.

Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamacie dle zákonných podmínek.

Okamžikem uplatnění reklamacie je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady.

O doručené reklamaci rozhodujeme ihned, ve složitých případech do 7 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie včetně případného odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.

Pokud zvolíte právo, které vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny zboží, která není možná), budeme vás neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.

Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie požadujete. Dále (po vyřízení reklamacie) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.

V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 15.12.2023