

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Reklamační řád byl zpracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a upravuje postup při reklamaci zboží zakoupeného od prodávajícího, kterým je internetový obchod www.kitchenstore.cz, jehož provozovatelem je OV-KAR servis s. r. o. se sídlem Horky nad Jizerou č.p. 156, 294 73 Brodce, IČO: 07890834 (dále jen „Prodávající“). Tento reklamační řád je nedílnou součástí **Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího**.
 - 1.1. Kupující je povinen seznámit se s tímto Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami Prodávajícího ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží vyjadřuje Kupující s tímto Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami Prodávajícího souhlas.
 - 1.2. Tento reklamační řád se nevztahuje na případy, kdy práva z odpovědnosti za vady uplatňuje kupující, který uzavřel kupní smlouvu s Prodávajícím v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „Podnikatel“). Práva Podnikatele z vadného plnění se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zejména ustanovením § 2099 až § 2112 občanského zákoníku.
2. Výklad pojmů:
 - 2.1. Kupujícím, který je spotřebitel, se rozumí každý člověk (fyzická osoba), který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámce samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná (dále jen „Spotřebitel“).
 - 2.2. Kupujícím, který není spotřebitel, se rozumí právnická osoba, která ve vztahu k Prodávajícímu nevystupuje v rámci své podnikatelské činnosti.
 - 2.3. Podnikatelem se rozumí fyzická či právnická osoba, která uzavírá smlouvu s Prodávajícím za účelem svého podnikání.
 - 2.4. **Pro účely tohoto reklamačního řádu se kupujícím rozumí Spotřebitel ve smyslu čl. 2.1 reklamačního řádu a jiná fyzická nebo právnická osoba ve smyslu čl. 2.2 reklamačního řádu (dále jen „Kupující“).**
 - 2.5. Prodávajícím se rozumí internetový obchod www.kitchenstore.cz, jehož provozovatelem je OV-KAR servis s. r. o. se sídlem Horky nad Jizerou č.p. 156, 294 73 Brodce, IČO: 07890834.
3. **Odpovědnost Prodávajícího za vady zboží (zákonná záruka)**
 - 3.1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující 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 a věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
4. **Práva Kupujícího z vady zboží:**
 - 4.1. Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může Kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující 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 Kupující právo na bezplatné odstranění vady.
 - 4.2. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Kupující 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 rovněž právo od smlouvy odstoupit.
 - 4.3. Neodstoupí-li Kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující 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 Kupujícímu působilo značné obtíže.
 - 4.4. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
 - 4.5. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.

5. Lhůta a způsob uplatnění práva z vadného plnění

- 5.1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se u zboží vyskytne, v době 24 měsíců od převzetí; to neplatí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí Kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží. Po marném uplynutí lhůty dle předchozí věty právo z vady zboží u Prodávajícího uplatnit nelze.
- 5.2. Před uplatnění reklamace Kupující sdělí Prodávajícímu záměr zakoupené zboží reklamovat, a to písemně zasláním e-mailu na adresu obchod@kitchenstore.cz
- 5.3. Kupující zašle řádně zabalené reklamované zboží na adresu Prodávajícího **OV-KAR servis s.r.o., Horky nad Jizerou č.p. 156, 294 73 Brodce**. K reklamovanému zboží je Kupující povinen přiložit doklad o zaplacení (daňový doklad) a písemné sdělení o důvodu uplatnění reklamace, včetně zvoleného způsobu vyřízení reklamace. Zvolený způsob vyřízení reklamace není Kupující oprávněn změnit bez předchozího souhlasu Prodávajícího.
- 5.4. Reklamované zboží zaslané Kupujícím na dobírku nebude ze strany Prodávajícího přebráno a bude vráceno zpět Kupujícímu na jeho náklady.

6. Vyřízení reklamace

- 6.1. Prodávající je povinen vyřídit reklamaci, včetně odstranění vady, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Lhůta dle předchozí věty neběží v případě, že Prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, doklad o zaplacení apod.). Prodávající je povinen vyžádat se doplnění podkladů od Kupujícího v co nejkratší možné lhůtě.
- 6.2. Prodávající je povinen vydat Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy Spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace, a jaký způsob vyřízení reklamace Spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Kupujícímu, který není spotřebitelem, Prodávající písemně potvrdí, kdy reklamaci uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.
- 6.3. V případě, že reklamace je Prodávajícím uznána jako oprávněná a Kupující požaduje jako způsob vyřízení reklamace vrácení kupní ceny, zašle Prodávající Kupujícímu zaplacenou kupní cenu zpět nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy bylo Kupujícímu zasláno potvrzení o způsobu vyřízení reklamace. Peněžní prostředky zašle Prodávající zpět Kupujícímu stejným způsobem, kterým je obdržel, ledaže Kupující určí jinak.
- 6.4. Není-li reklamace ve lhůtě dle čl. 6.1 reklamačního řádu vyřízena, má Kupující nárok na vrácení peněz.