

Reklamační řád

Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, č. 513/1991 Sb. a z.č. 634/1992 Sb., Zákon 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“).

Spotřebitelská smlouva je smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.

Prodávající je Green Mango, s. r. o., Benecká 902, 543 01 Vrchlabí, IČ: 06521100, DIČ: CZ06521100, spisová značka C 40399/KSHK Krajský soud v Hradci Králové. Green Mango, s. r. o. je společnost, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

Zákazníkem našeho internetového obchodu je Kupující. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje Kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a Kupující spotřebitel. Záruční lhůta začíná běžet převzetím Zboží Kupujícím. Záruční doba činí 24 měsíců s výjimkami stanovenými Zákonem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v záruční opravě. V případě výměny Zboží začíná běžet nová záruční doba.

Záruka se nevztahuje na opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním.

Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených Zákonem. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení Kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. 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 zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, vrací Kupující plnění, které mu poskytl Prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

Spotřebitel při uplatnění záruky má, jde-li o:

- vadu odstranitelnou: právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného Zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy
- vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání Zboží, právo na výměnu vadného Zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání Zboží, právo na výměnu vadného Zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy

Vyřízení reklamace

V případě, že Kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad Zboží opravou a v záručním listu, je pro účely záručních oprav Zboží určený podnikatel odlišný od Prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě Prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, uplatní Kupující právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu. Tyto informace lze případně nalézt v dokladu, který nahrazuje záruční list.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Kupujícím přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

Za situace, kdy je potřeba Zboží zaslat Prodávajícímu, si Kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo Zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého Zboží a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.

V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena Kupujícím převodem na bankovní účet nebo předána v hotovosti na pokladně v sídle společnosti.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 5. 11. 2021. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.