

REKLAMAČNÍ ŘÁD

platný internetový prodej

Lenka Kunzová – www.sparkling.cz

TGM 727, 272 01 KLADNO, IČO: 647 42 806, DIČ: CZ5556302279

Zapsáno na Živnostenském úřadu Magistrátu Kladno, evidenční číslo 320301-85932-01

Vztahy mezi zákazníkem a prodávajícím se při uplatňování práv z odpovědnosti za vady řídí platnými a účinnými předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku, dále zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a tímto reklamačním řádem.

1. Právo uplatnění reklamace

- Práva z odpovědnosti za vady lze uplatnit prostřednictvím pošty na adresu T.G.Masaryka 727, 272 01 KLADNO.
- Zákazník je povinen průkazně doložit, že reklamované zboží bylo zakoupeno prostřednictvím e-shopu www.sparkling.cz. **Doporučujeme předložit originál nákupního dokladu** (paragon, faktura).
- Při uplatnění reklamace vyplní zákazník [reklamační protokol](#), který slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Při sepisování reklamačního protokolu je zákazník povinen uvádět pravdivé, aktuální, úplné a správné údaje, což potvrzuje svým podpisem na reklamačním protokolu.
- O oprávněnosti reklamace rozhoduje prodávající na základě posouzení všech okolností týkajících se předmětu reklamace. V případě nutnosti odborného posouzení může být reklamace předána autorizovanému servisu nebo soudnímu znalci.

2. Reklamacce není oprávněná v případech, kdy vada vznikla:

- Nesprávným užíváním výrobku.
- Neodborným nebo nežádoucím zásahem do výrobku.
- Mechanickým poškozením.
- Vlastním zaviněním zákazníka.
- Pokud zákazník věděl o vadě již při koupi.
- Pokud uplynula poskytovaná záruční doba 24 měsíců.

3. Odpovědnost prodávajícího

- Prodávající odpovídá za to, že údaje na prodejním dokladu (např. druh zboží, hmotnost, počet, míra apod.) souhlasí se skutečností.
- Zboží musí být bez vad a odpovídat technickým normám, popisu na webových stránkách.

4. Odpovědnost za vady a záruční doba

- Prodávající odpovídá, že při převzetí nemá věc vady, vyjma těch, na které byl zákazník upozorněn.
- Prodávající neodpovídá za vady:
 - U zboží prodávaného za nižší cenu, pro kterou byla cena sjednána.
 - Za opotřebenění věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
 - Pokud vada vznikla neodbornou manipulací.
- Záruční doba je **24 měsíců od data koupě**.
- Doba oprávněné reklamační opravy se do záruční doby nezapočítává.

5. Lhůta pro uplatnění reklamace

- Reklamační musí být vyřízena **bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů**.
- Lhůta začíná běžet následující den po uplatnění reklamace.
- Pokud je reklamační oprávněná, náklady hradí prodávající.

Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o postupu řešení reklamace ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (viz. § 19 zákona o ochraně spotřebitele). Oprávněná reklamační, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uplatnění reklamace. (Pokud se zákazník a prodávající nedohodnou jinak, v případě mechanického poškození lze lhůtu prodloužit.) Lhůta pro vyřízení reklamace (dle § 605 občanského zákoníku) začíná běžet následující den po uplatnění reklamace.

6. Práva z vad

- Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel (se všemi komponenty výrobku).
- Náklady na vyřízení oprávněné reklamace nese prodávající.
- Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud výrobek nespĺňuje podmínky uznatelnosti reklamace nebo před převzetím věci věděl, že výrobek má vadu, anebo pokud kupující sám vadu způsobil.

7. Součinnost zákazníka

Zákazník je povinen neprodleně poskytnout prodávajícímu veškerou součinnost k ověření a odstranění existence reklamované vady. Zejména je povinen předat výrobek při uplatnění reklamace

kompletní, včetně průkazného nabývacího dokladu (účtenky, paragonu, faktury) a [reklamačního formuláře](#).

8. Závěrečná ustanovení

Veškeré právní vztahy neupravené tímto reklamačním řádem se řídí Občanským zákoníkem České republiky.

V Kladně dne 5.2.2025