

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti **Stavointerier MM s.r.o.**

IČO: 27484246

se sídlem Lidická 1057, 580 01 Havlíčkův Brod,

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 21725

(dále jen „**Prodávající**“)

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) byl zpracován dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění (dále jen „**Zákon o ochraně spotřebitele**“), platí pro nákup v internetovém obchodu Prodávajícího na internetové adrese <https://mmworks.cz/>, upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran související s právy z vadného plnění vzniklé v souvislosti s kupní smlouvou uzavřenou mezi Prodávajícím a jinou osobou (dále jen „**Smlouva**“ a „**Kupující**“).
- 1.2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího upravujících vzájemná práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího vzniklé v souvislosti nebo na základě Smlouvy.
- 1.3. Reklamační řád se vztahuje jak na případy, kdy Kupující je osoba, jež jedná při uzavírání Smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání (dále jen „**Podnikatel**“), tak i na případy, kdy Kupující je fyzická osoba, jež jedná při uzavírání smlouvy mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo rámec samostatného výkonu svého povolání (dále jen „**Spotřebitel**“).
- 1.4. Práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 Občanského zákoníku).

2. PŘEVZETÍ ZÁSILKY PŘI DODÁNÍ PŘEPRAVCEM

- 2.1. Kupující je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontrolovali spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu.
- 2.2. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží, které je zjevně poškozené, nebo je zjevně poškozen značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že do zásilky bylo neoprávněně vniknuto, resp., že zboží uvnitř je poškozeno (platí i pro případy, kdy je na kartonu vidět, že byl vystaven působení počasí nebo vody). Pokud takto poškozenou zásilku Kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce a neprodleně oznámit Prodávajícímu na adresu drevenaradost@mmworks.cz.

2.3. V případě, že Kupující po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je třeba tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu. Doporučujeme pořídit fotodokumentaci poškozeného výrobku včetně přepravního obalu a odeslat s uvedením čísla nákupní faktury nebo objednávky na adresu drevenaradost@mmworks.cz. Prodávající bude Kupujícího obratem informovat o dalším postupu.

3. ZÁRUČNÍ LIST

3.1. U výrobků slouží jako záruční list doklad o zakoupení zboží, obsahující údaje, které musí obsahovat záruční list (faktura nebo účtenka).

4. PRÁVA A POVINNOSTI Z VADNÉHO PLNĚNÍ

4.1. Pokud má zboží při převzetí nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

4.2. Prodávající dále odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 (dvaceti čtyř) měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené na obalu zboží nebo v připojeném návodu. Projeví-li se vada během šesti měsíců od převzetí zboží, předpokládá se, že vada zboží existovala již při převzetí zboží. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době uvedené v tomto odstavci Reklamačního řádu. Výše uvedené se však nevztahuje:

- a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
- b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním;
- c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Kupujícím; nebo
- d) vyplývá-li to z povahy věci.

4.3. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.

4.4. V případě, že Kupující objeví na zakoupeném zboží v průběhu záruční lhůty vadu, má právo na reklamaci. Není-li uvedeno jinak, Prodávající odpovídá za všechny vady výrobku, které má zboží při převzetí Kupujícím nebo které se objeví v průběhu záruční doby.

4.5. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má Kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu této součásti. Není-li takový postup možný, může Kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od Smlouvy odstoupit.

4.6. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má Kupující právo na výměnu věci nebo má právo od Smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší Kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, ale Kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje, pokud se stejná vada projeví potřetí. Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má Kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od Smlouvy odstoupit.

5. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 5.1. Kupující je povinen uplatnit reklamaci u Prodávajícího nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Můžete použít přiložený vzorový formulář, není to však Vaší povinností. Reklamační formulář – ke stažení zde www.mmworks.cz/reklamacni_formular.
- 5.2. Kupující je povinen sdělit Prodávajícímu, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje.
- 5.3. Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 5.4. Kupující je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení reklamace běží od předání/doručení zboží Prodávajícímu nebo do místa určeného k opravě. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- 5.5. O reklamaci Prodávající rozhodne bez zbytečného odkladu, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
- 5.6. Záruka za jakost se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Kupující povinen si věc vyzvednout. V případě neoprávněné reklamace se záruka za jakost neprodlužuje.
- 5.7. U oprávněné reklamace náleží Kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady. Kupující zašle požadavek na úhradu nákladů emailem na drevenaradost@mmworks.cz. Do e-mailu uvede číslo reklamace, číslo účtu a přiloží kopii podacího lístku.

6. POSTUP PŘI REKLAMACI

- 6.1. Reklamaci může Kupující uplatnit u Prodávajícího osobně či písemně na adrese: Stavointerier MM s.r.o., Lidická 1057, 580 01 Havlíčkův Brod, či elektronicky na emailové adrese: drevenaradost@mmworks.cz.

7. DOPORUČENÝ POSTUP JAK ODESLAT VÝROBEK K REKLAMACI PRODÁVAJÍCÍMU

- 7.1. Výrobek důkladně zabalte, aby nedošlo k poškození při přepravě. Nejjistější přepravní obal bývá původní obal k výrobku, který je přímo určen pro ochranu výrobku při přepravě. V případě, že již tento obal nemáte, doporučujeme použít jakýkoliv, který splní funkci ochrany před poškozením. Výrobek doporučujeme posílat kompletní, včetně veškerého příslušenství, které bylo obsahem původního balení. Nezasílejte na dobírku – zásilka bude odmítnuta.

7.2. Pro rychlou identifikaci a efektivní řešení doporučujeme přidat k výrobku kopii prodejního dokladu (faktura), dále průvodní dopis, ve kterém popíšete závadu, jak se projevuje, případně za jakých okolností se závada projevila, jak k ní došlo. Pro tyto účely je možné využít vzorový reklamační formulář, ke stažení zde. Rovněž zde vyplňte aktuální kontaktní údaje.

7.3. Výrobek zašlete na adresu našeho reklamačního oddělení:

Stavointerier MM s.r.o.

Lidická 1057

580 01 Havlíčkův Brod

7.4. Po obdržení výrobku zašleme na kontaktní telefonní číslo Kupujícího SMS o potvrzení přijetí reklamace/na kontaktní e-mail Kupujícího potvrzení o přijetí reklamace.

7.5. Po řádném vyřízení reklamace bude výrobek zaslán zpět Kupujícímu nebo bude vyzván SMS zprávou k převzetí opraveného zboží.

7.6. **Obdržíte-li nekompletní výrobek** – V případě zjištění, že je výrobek nekompletní, kontaktujte naše reklamační oddělení emailem na drevenaradost@mmworks.cz . Do emailu uveďte číslo faktury nebo číslo objednávky, popis chybějící části – přesný popis podle informace z návodu. Následně vás budeme informovat, jak postupovat, aby byla reklamace vyřešena v krátké době a bez zbytečných vedlejších nákladů.

7.7. **Obdržíte-li poškozený výrobek** – V případě, že zjistíte po rozbalení nepoškozeného obalu, že je výrobek poškozený, kontaktujte naše reklamační oddělení emailem na drevenaradost@mmworks.cz . Do emailu uveďte číslo faktury nebo číslo objednávky, rozsah poškození výrobku a pokud možno fotky poškozeného výrobku, včetně nepoškozeného obalu. Následně vás budeme informovat, jak postupovat, aby byla reklamace vyřešena v krátké době a bez zbytečných vedlejších nákladů. V tomto případě lze řešit reklamaci výměnou výrobku, výměnou poškozených dílů nebo slevou.

7.8. **Záměna – obdržíte-li jiný výrobek** – Pokud vám přijde jiný výrobek, než jaký byl objednaný nebo se neshoduje popis na prodejním dokladu s popisem výrobku, kontaktujte naše reklamační oddělení na e-mail drevenaradost@mmworks.cz. Do emailu uveďte číslo faktury nebo číslo objednávky, model výrobku, který vám byl doručen a pokud lze, opište z obalu čárový EAN kód výrobku.

8. ZÁVEREČNÁ USTANOVENÍ

8.1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.1.2021