

# REKLAMAČNÍ ŘÁD e-shopu svetvnovem.cz

MOPET CZ a.s.

Tento reklamační řád společnosti MOPET CZ a.s., se sídlem Budějovická 1518/13b, 140 00 Praha 4, IČ: 247 59 023, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka č. 16627 (dále jen jako "**MOPET**" nebo "**Prodávající**") byl zpracován v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen jako "**Občanský zákoník**"), a dalšími platnými právními předpisy České republiky.

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek MOPET CZ a.s. (dále jen jako "**VOP**"). Pojmy a definice užívané v tomto Reklamačním řádu mají význam, jaký jim byl přidělen v rámci VOP. Jako Zákazník vyjadřujete uzavřením kupní smlouvy souhlas s Reklamačním řádem, který je nedílnou součástí VOP, a potvrzujete, že jste se s tímto dokumentem před uzavřením kupní smlouvy dostatečně seznámil.

Prodávající odpovídá Zákazníkovi za to, že zboží při jeho převzetí Zákazníkem nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá za to, že v době, kdy Zákazník zboží převzal, věc:

- a) má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné
- b) se hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá
- c) odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
- d) vyhovuje požadavkům právních předpisů

Zákazník je povinen v okamžiku převzetí zboží řádně zkontrolovat neporušenost zboží a jeho balení, a dále kompletnost balení. Zjevné poškození zboží nebo jeho obalu při doručování zboží je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Zákazník je oprávněn odmítnout takové zboží od dopravce převzít, o zjištěném poškození pak bezodkladně informuje Prodávajícího.

Zboží je Zákazníkovi předáváno se záručním listem, který slouží pro účely reklamace, a kterým Zákazník prokazuje nákup příslušného zboží u Prodávajícího.

Zákazník bere na vědomí, že pro účely uplatnění reklamace je v záručním listu uveden autorizovaný servis - podnikatel odlišný od osoby Prodávajícího. Pokud Zákazník využije svého práva vyžadovat odstranění vad, může Zákazník uplatnit tato práva u autorizovaného servisu - podnikatele určeného v záručním listu a urychlit tak vyřízení své reklamace.

Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují zejména na následující případy:

- a) závada či poškození vznikly mechanickým poškozením zboží
- b) závada či poškození vznikly prokazatelně nesprávným užíváním ze strany Zákazníka či třetích osob, kterým Zákazník užívání zboží umožnil, případně prokazatelnými nedovolenými zásahy do přístroje, neodbornou instalací či obsluhou
- c) závada či poškození vznikly v důsledku živelné katastrofy či prokazatelným užíváním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, chemickými složením, vlhkostí či jinými vlivy prostředí, pro které je zboží výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci
- d) závada či poškození vznikly v rozporu s návodem k použití, pokyny uvedenými na obalu, pokyny uvedenými na záručním listu či obecně závaznými pravidly užívání zboží
- e) závada či poškození vznikly elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky, spálené spoje)
- f) došlo k předložení zjevně upraveného záručního listu, nebo předložení zboží, které má odlišné výrobní číslo od toho, které je uvedeno na záručním listu

Reklamací Zákazník uplatňuje (i) zasláním poštou na adresu Reklamační oddělení, SETOS spol. s r.o., K Bílému vrchu 2978/5, 193 00 Praha 9, nebo (ii) osobně na sběrném místě společnosti SETOS spol. s.r.o. Zákazníkovi je doporučeno před uplatněním reklamace kontaktovat společnost SETOS spol. s.r.o. telefonicky nebo prostřednictvím emailové komunikace a informovat se o způsobu reklamace či sběrném místě, které je k místu bydliště Zákazníka nejbližší.

Při uplatnění reklamace obdrží Zákazník písemné potvrzení - reklamační protokol, který slouží jako doklad o reklamaci. V rámci protokolu je Zákazník povinen uvést veškeré a pravdivé údaje, jejich kompletnost a pravdivost následně stvrzuje svým podpisem.

Zákazník má právo uplatnit práva z vadného plnění po dobu 24 měsíců od okamžiku převzetí zboží. Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od okamžiku převzetí zboží Zákazníkem, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud není prokázán opak. Záruční doba se případně prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v opravě. V případě výměny zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.

Reklamacie je vyřizována bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30ti dnů ode dne uplatnění reklamace Zákazníkem (lhůta začíná běžet v souladu s Občanským zákoníkem den následující po dni uplatnění reklamace). Prodávající a Zákazník se mohou dohodnout na delší lhůtě pro vyřízení reklamace v odůvodněných případech.

Zákazník je povinen poskytnout veškerou možnou součinnost pro ověření existence reklamované vady a pro její odstranění. Zákazník je povinen zboží v rámci reklamace předat se všemi jeho součástmi a příslušenstvím. V případech, kdy není zboží předáno kompletní, a jeho kompletnost je nezbytná pro zjištění existence vady či pro odstranění vady, začíná běh lhůty pro vyřízení reklamace běžet až po dodání chybějících částí Zákazníkem.

Prodávající neodpovídá za data a informace Zákazníka, která jsou uložena na reklamovaném zboží v libovolné podobě, ani za případnou ztrátu těchto dat a informací.

O vyřízení reklamace je Zákazník informován formou elektronické komunikace, telefonicky či dopisem v závislosti na konkrétní dohodě se Zákazníkem. Opravené zboží je standardně vráceno prostřednictvím přepravce (kurýrní služby), pokud není se Zákazníkem v rámci jeho reklamace dohodnuto jinak (např. vyzvednutí opraveného zboží na vybraném sběrném místě společnosti SETOS spol. s.r.o.)

Tento Reklamační řád je platný od 03.06.2019