

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRODEJNY BAREFOOT LIFE

## REKLAMAČNÍ ŘÁD pro prodej zboží 2Fams s.r.o.



Reklamační řád upřesňuje postup kupujícího/zákazníka a prodávajícího/společnosti 2Fams s.r.o. v případě, že přes veškeré úsilí společnosti 2Fams s.r.o. o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady věci (prodáváného zboží).

Tento reklamační řád v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 374/2022 Sb. o ochraně spotřebitele a v souladu s dalšími právními normami v platném znění.

### Článek 1 Základní podmínky reklamace

1. Při prodeji věci kupujícímu odpovídá prodávající za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, i za vady, které se vyskytnou po převzetí kupujícím v záruční době.
2. Není-li prodávaná věc při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou nebo vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, může kupující uplatnit u prodávajícího právo z odpovědnosti za vady věci.
3. Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodného konstrukčního řešení.
4. Vady musí kupující uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu.
5. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, záměnou v účelovém použití, v důsledku přirozených změn materiálů z nich je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nevhodného zásahu. Proávající dále neodpovídá za vady, je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny.
6. Kupující předkládá k reklamaci zboží vždy řádně očištěné, kompletní a zároveň v hygienicky přijatelném stavu (neznečištěné, suché a hygienicky nezávadné). Společnost 2Fams s.r.o. je oprávněna odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které je v hygienicky nepřijatelném stavu.
7. Na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout záruku formou záručního listu. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující příslušné údaje.

### Článek 2 Místo a způsob uplatnění reklamace

1. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterékoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží.
2. Kupující uplatňuje reklamaci osobně, případně poštou.

3. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený přijímat reklamace.
4. Při uplatnění reklamace musí kupující prodávajícímu doložit, že jeho nárok na reklamaci je oprávněný. Za tímto účelem doloží datum koupi, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem (např. výpis z bankovního účtu při použití platební karty).
5. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytykána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
6. Vedoucí prodejny nebo pracovník pověřený přijímat reklamace je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je předmětem reklamace a jaký způsob řešení reklamace kupující požaduje (zahájení reklamačního řízení), kdy a jakým způsobem byla reklamace vyřízena, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné zdůvodnění při zamítnutí reklamace (ukončení reklamačního řízení).

### Článek 3 Lhůty pro uplatnění reklamace

1. Právo z vady (reklamace) musí být uplatněno v době 24 měsíců od převzetí zboží. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodloužení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady a znehodnocení zboží nebo znemožnit objektivní posouzení skutečných příčin současného stavu zboží a může být důvodem zamítnutí reklamace.
2. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet. Záruční doba je obecná administrativní lhůta, která nemá žádnou přímou souvislost s obvyklou životností konkrétního výrobku.
3. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 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 vadu, kterou nelze odstranit. O způsobu vyřízení reklamace rozhodne vedoucí prodejny nebo pracovník pověřený přijímat reklamace, pokud není potřebné odborné posouzení vady.
4. Právo na reklamaci zboží kupujícím zanikne, nebylo-li uplatněno v průběhu záruční doby.

### Článek 4 Odstranitelné vady

1. Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita zboží.
2. V případě výskytu odstranitelné vady má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Společnost 2Fams s.r.o. je povinna vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace.
3. Doba od uplatnění reklamace až do doby, kdy je kupující povinen opravenou věc převzít, se do záruční doby nepočítá.
4. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

### **Článek 5 Neodstranitelné vady**

1. Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.
2. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady, má kupující právo:
  - požadovat výměnu zboží za nové bezvadné (na přání kupujícího lze vyměnit za: 1. zboží v celkové hodnotě reklamace, 2. dárkový poukaz – voucher)
  - odstoupit od kupní smlouvy
3. V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání zboží a kupující nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Při poskytnutí slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

### **Článek 6 Rozpor s kupní smlouvou**

1. V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě. A to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou, není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

To neplatí v případě, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl, nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

2. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.
3. O výměně zboží učiní prodávající odpovídající zápis.

### **Článek 7 Zboží prodávané za nižší cenu**

1. Zboží s vadou, vadné nové zboží nebo zboží použité, které nebrání dalšímu použití k danému účelu, musí být prodávány jen za nižší cenu.
2. Při prodeji použitého nebo upravovaného zboží, zboží s vadou nebo zboží, jejichž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, musí prodávající na tyto skutečnosti kupujícího předem zřetelně upozornit, není-li to již zřejmé z povahy prodeje. Za vady, na které prodávající upozornil a pro které byla sjednána s kupujícím nižší cena, prodávající neodpovídá.
3. Použité nebo upravované zboží, zboží s vadou nebo zboží, jejichž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, musí být prodávány odděleně od ostatního zboží
4. Vyskytne-li se u věci prodávané za nižší cenu skrytá vada, která brání funkčnímu použití věci k danému účelu, má kupující právo věc reklamovat dle čl. 2, 3,4,5,6 tohoto reklamačního řádu.

5. Vyskytne-li se u věci prodávané za nižší cenu jiná neodstranitelná vada, která však nebrání použití k danému účelu, má kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny věci.
6. U věci použitých je možné zkrátit záruční dobu na 12 měsíců jen tehdy, že se na tom prodávající s kupujícím dohodne. Prodávající je povinen tuto zkrácenou záruční dobu uvést v dokladu o koupi věci.
7. Je-li cena zboží snížena z důvodu výprodeje nebo sezonního doprodeje a jedná-li se o nové bezvadné zboží, odpovídá prodávající za vady takto prodaného zboží v plném rozsahu.

### **Článek 8 Řešení sporů**

V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

### **Článek 9 Účtování skladného**

Pokud si kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů ode dne, kdy musí být reklamace ukončena, může mu být účtováno skladné ve výši 30 Kč za každý započatý den prodlení po uplynutí výše uvedené lhůty. Pokud si kupující zboží nevyzvedne do doby, kdy výše skladného převýší cenu reklamovaného zboží, může být toto zboží použito na úhradu skladného. Kupující bere na vědomí, že prodávající může dle výše uvedeného postupovat cestou svépomocného prodeje dle § 2126 a násl. Občanského zákoníku, kdy v případě Prodlení strany s převzetím věci vzniká druhé straně právo věc po předchozím upozornění na účet prodávajícího vhodným způsobem prodat poté, co prodávajícímu poskytla dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí.

### **Článek 10 Podmínky vystavení řádného faktury - daňového dokladu**

V den prodeje zboží je zákazníkovi standardně na prodejně vystaven zjednodušený daňový doklad.

Na žádost kupujícího je možné vystavit Fakturu - daňový doklad pro osoby povinné k dani. Podmínkou je uvedení DIČ, fakturačních údajů a kontaktu (e-mailová adresa) prodejci. Faktura bude obratem odeslána e-mailem ve formátu pdf, ale její platnost je podmíněna přiložením originálu daňového dokladu již vydaného na prodejně. Akceptujeme pouze žádosti do 14ti dnů od data zdanitelného plnění (data prodeje), na pozdější žádosti nebude brán zřetel.

### **Článek 11 Nákup v kamenném obchodě (prodejně)**

Pokud zákazník zboží nakoupí v kamenném obchodě zboží, nemá podle zákona právo na odstoupení od smlouvy do 14 dnů. Je to dáno tím, že má zákazník možnost prohlédnout si přímo na prodejně kupované zboží a o koupi se informovaně rozhodnout přímo v prodejně.

Zákazník může vyměnit za jiné pouze zboží bez známek opotřebení (nenošené, čisté, v původním obalu) a to ve lhůtě 14 dní od zakoupení. Za tímto účelem doloží datum koupi, a to buď předložením prodejního dokladu popř. jiným věrohodným způsobem (např. výpis z bankovního účtu při použití platební karty).

