

# Reklamační řád

## Provozovatel:

Design your clothes s.r.o.

K Vlčánici 350

250 85 Bašť

Česká republika

Tel.číslo: +420 792 495 555

E-mail: [info@twizi.cz](mailto:info@twizi.cz)

IČO: 08536741

## 1. Práva a povinnosti z vadného plnění

### 1.1. Jakost při převzetí

**1.1.1.** V případě, že má převzeté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k sjednanému účeltu, není kompletní, neodpovídá jeho – množství, míra, hmotnost nebo jakost neodpovídá jiným zákonným nebo smluvním parametrům), jedná se o vady, za které nese prodávající odpovědnost.

**1.1.2.** Nejpozději do dvou let od převzetí zboží může kupující u prodávajícího uplatnit nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Není-li to povaze vady neúměrné (nelze-li vadu bez zbytečného odkladu odstranit), kupující může uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad, případně dodání nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze některé součásti.

**1.1.3.** V případě, že není možná oprava nebo výměna zboží, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požádat o vrácení kupní ceny v plné výši.

**1.1.4.** Během šesti kalendářních měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží již existovala při jeho převzetí.

**1.1.5.** Proávající není povinen vyhovět nároku kupujícího, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

**1.1.6.** U prodeje použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U zboží prodávaného za nižší cenu prodávající neodpovídá za vady, pro které byla nižší cena sjednána. Kupující má v těchto případech místo práva na výměnu právo na přiměřenou výšku slevy.

### 1.2. Zákonná práva z vad

**1.2.1.** Proávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží kupujícím po záruční dobu 24 měsíců nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu nebo v připojeném návodu.

V této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy (odstranitelná i neodstranitelná vada):

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- bezplatné odstranění vady opravou zboží;
- přiměřenou slevu z kupní ceny;
- vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.

**1.2.2.** Za podstatné se považuje takové porušení smlouvy, o kterém strana porušující smlouvu věděla nebo musela vědět již při jejím uzavření a věděla by, že druhá stranu by takovouto smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.

**1.2.3.** U vady zboží, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (odstranitelná i neodstranitelná), má kupující nárok na odstranění této vady nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

**1.2.4.** Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě zboží opakovaně (třetí reklamace stejné závady nebo čtvrtá reklamace odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři současně), může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo může odstoupit od smlouvy.

**1.2.5.** Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití a údržbě zboží.

## 2. Vyřízení reklamace

**2.1.** Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího neprodleně od zjištění nedostatku zboží. Ve formuláři pro vrácení/reklamaci je nutno uvést kontaktní informace, popis závady a požadavek na vyřízení reklamace.

**2.2.** Kupující má povinnost sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu kupujícího je možná jen v případě, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.

**2.3.** Nezevolí-li si kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

**2.4.** Kupující má povinnost prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení reklamace běží od předání/doručení zboží prodávajícímu. Zboží by mělo být zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, také by mělo být čisté a kompletní.

**2.5.** Prodávající má povinnost bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřeba odborné posouzení. Tuto skutečnost je nutné v této lhůtě kupujícímu sdělit. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud není písemně dojednáno jinak. Po uplynutí lhůty 30 dnů má kupující stejná práva jako při podstatném porušení smlouvy.

**2.6.** Při odmítnutí odstranit vadu ze strany prodávajícího, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.

**2.7.** Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost prodávajícího jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

**2.8.** V případě, že kupující nemá možnost sledovat stav vyřízení reklamace on-line, prodávající se zavazuje informovat o stavu reklamace kupujícího prostřednictvím e-mailu nebo SMS.

**2.9.** U oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů.

## 3. Řešení sporů

**3.1.** Vzájemné spory mezi kupujícím a prodávajícím řeší obecné soudy.

**3.2.** V případě sporu mezi prodávajícím a kupujícím je možné se také obrátit na systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

**3.3.** Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## **4. Závěrečné ustanovením**

Tento reklamační řád je účinný od 1.6.2020. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.