

# Reklamační řád

## Reklamační řád

### Reklamační řád Easy Café s.r.o. platný od 22.12.2024

#### 1. ZÁKLADNÍ INFORMACE

- o Zákon ukládá prodejci reklamaci vyřídit nejpozději do 30. dne od zahájení reklamačního řízení.
- o Proces reklamace výrazně urychlíte, pokud nám zašlete předem podrobný popis závady nebo špatné funkce nebo chybně dodané služby e-mailem na [info@easycafe.cz](mailto:info@easycafe.cz) (nejlépe s příložením fotografie poškozeného zboží). Můžeme tak posoudit možnosti řešení ještě předtím, než k nám samotný předmět reklamace dorazí poštou.
- o Doporučujeme tedy se prvně vždy informovat na nejvhodnější způsob řešení Vaší reklamace. Celý proces tak může být vyřízen během několika dní.
- o V zájmu urychlení celého procesu reklamace ve vlastním zájmu vždy vyplňte a zašlete [reklamační formulář](#) a společně s kopií daňového dokladu jej přiložte k zasílanému zboží.

#### 2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- o Reklamační řád je nedílnou součástí **obchodních podmínek** internetového obchodu [www.easycafe.cz](http://www.easycafe.cz) společnosti Easy Café s.r.o. (dále jen jako **EASYCAFE**).
- o Tento reklamační řád je zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**NOZ**“ nebo „**občanský zákoník**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „**Zboží**“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „**reklamace**“).
- o "**Prodávající**" je právnická osoba - provozovatel internetového obchodu [www.easycafe.cz](http://www.easycafe.cz), společnost EEASYCAFE uvedená v „[Obchodních podmínkách](#)". Práva z vadného plnění (dále jen "reklamace") lze uplatnit nejlépe odesláním na adresu provozovny prodávajícího nebo osobně na adrese provozovny prodávajícího v otevírací dobu k tomu určenou.
- o "**Kupující**" je subjekt, který s prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi zboží.

#### 3. PŘEVZETÍ ZÁSILKY

- o Kupující je povinen prohlédnout zboží bezprostředně při jeho převzetí. Zejména přezkontrolovat:
  - a) neporušenost obalu: zboží před expedicí je řádně kontrolováno a veškeré spoje jsou přelepeny páskou prodejce nebo výrobce. V případě porušení této ochrany, zákazník zboží nepřebírá, s přepravcem sepíše protokol o důvodu nepřevzetí zboží a okamžitě se spojí s prodejcem, který vzniklou situaci řeší.

- b) nepoškození zboží: Kupující má povinnost zkontrolovat povrchní poškození transportního obalu zboží. Pokud jeví zjevné známky poškození, společně s přepravcem zkontroluje bezprostředně obsah a případný rozsah poškození zásilky. Sepíše s přepravcem protokol o poškození zásilky a okamžitě se spojí s prodejcem, který vzniklou situaci řeší.
- o Vykazuje-li zboží zjevné vady, tj. zejména pokud je zboží kupujícímu předáno v porušeném transportním obalu a kupující dodržel pokyny v prvním bodu tohoto odstavce, je kupující oprávněn zboží nepřevzít. V takovém případě zůstává zachován nárok kupujícího na poskytnutí řádného plnění prodávajícím, či na vrácení kupní ceny. Je také možné poskytnout přiměřenou slevu z ceny výrobku. Volbu provede kupující.
- o Pozdější reklamace mechanického poškození výrobku po převzetí zboží, již není možné uznat.
- o Nedodržením doporučeného postupu však kupujícímu nevzniká žádné omezení jeho zákonných práv jako je např. možnost uplatnit reklamaci vadně dodaného zboží. Nicméně při vyřizování této reklamace může prodávající spotřebiteli prokázat, že zboží nebylo poškozeno přepravou a že bylo dodáno v souladu s kupní smlouvou. Kupující by tak ve vlastním zájmu měl dodané zboží zkontrolovat způsobem, který je výše uveden.

#### 4. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

- o V případě, že se po převzetí zboží kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží, může kupující uplatnit svou oprávněnou reklamaci.
- o Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními zákona, činí tedy 24 měsíců, s výjimkami stanovenými zákonem. Záruční lhůta začíná běžet převzetím zboží kupujícím.
- o Při uplatnění záruky má kupující, který je spotřebitelem:
  - a) jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy.
  - b) jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy.
  - c) jde-li o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu (nejméně tři vady) nebo opakovaně (3x reklamace opětovaně vyskytující se vady nebo 4x reklamace různých vad) a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy.
  - d) jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy.
- o V případě výměny výrobku v záruční době nezačíná záruční doba běžet znovu.

#### 5. ROZPOR S KUPNÍ SMLOUVOU

- o V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "**rozpor 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.

- o To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.
- o Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

## 6. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- o V případě, že kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad zboží opravou, a v záručním listu je pro účely záručních oprav zboží určený podnikatel odlišný od prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu.

- o Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30. dne ode dne uplatnění reklamáce, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.

- o Prodávající nebo jiný podnikatel určený dle záručního listu k vyřízení reklamáce vždy zajistí vyhotovení písemného protokolu o zjištěných závadách a formě jejich odstranění, doporučujeme kupujícímu si tato potvrzení uchovávat po dobu platnosti záruky.

- o Prodávající nebo jiný podnikatel, určený dle záručního listu, vydá spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel uplatnil reklamací, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Dále prodávající vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamáce prodávající kupujícímu vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.

- o Za situace, kdy je potřeba zboží zaslat prodávajícímu nebo servisnímu středisku, si kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží a označí zásilku příslušnými symboly.

- o Při uznané reklamací má dále kupující, který je spotřebitelem, nárok na úhradu všech nutných nákladů k uplatnění reklamáce.

- o Prodávající či servisní středisko nejsou povinni po řádném vyřízení reklamáce kupujícího o tomto informovat.

- o Po ukončené reklamací si může kupující zboží převzít osobně, případně zažádat o zaslání přímo na adresu kupujícího.

- o Záruku není možné uplatnit v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při:

- a) Používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.

- b) Záruka se nevztahuje na vady způsobené nešetrným zacházením, při nadměrném zatěžování, při užívání pro jiné účely než k tomu určené, na vady způsobené vnějšími vlivy v důsledku užívání v nepřiměřeném prostředí (vlhkost, styk s vodou, chemikáliemi, oheň, extrémní teplota, mráz atd.) závady způsobené neodborným zásahem a závady způsobené běžným opotřebením výrobku.

## 7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- o Prodávající má právo odmítnout zásilky zaslané na dobírku.
- o Zboží, které bude doručeno na adresu prodávajícího bez vysvětlení, bude obratem zasláno zpět.
- o V případě jakékoli Reklamacie Kupující Prodávajícího informuje o uplatnění Reklamacie a dohodne s ním nejvhodnější způsob vyřízení procesu reklamace.
- o Prodávající může s přihlédnutím k povaze reklamace a charakteru reklamovaného zboží vyřešit reklamaci bez nutnosti zasílat zboží na adresu Prodávajícího.
- o Prodávající je oprávněn změnit Reklamační řád. Prodávající je povinen zveřejnit jeho nové znění.

**Tento reklamační řád nabývá účinnosti 22. prosince 2024**