

Reklamační řád

společnosti OSULE, s. r. o.

Sídlo: Mánesova 345/13, 370 01 České Budějovice
Identifikační číslo: 29244013
Daňové identifikační číslo: CZ29244013

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 21150 (dále jen „**Prodávající**“)

pro reklamaci zboží zakoupeného a služeb objednaných prostřednictvím on-line obchodů umístěných na internetové adrese osule.cz, osule.com nebo některé další naší dceřiné webové stránce.

Kontaktní údaje Prodávajícího:

Kontaktní adresa: **OSULE, s. r. o.**
Mánesova 345/13
370 01 České Budějovice
Kontaktní e-mail: info@osule.cz
Kontaktní telefon: (+420) 774 724 446

1. Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží a služeb a uplatnění nároků ze záruky za jakost, v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění, a je-li Kupujícím spotřebitel, zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Práva z vadného plnění, včetně záruční odpovědnosti, uplatňuje Kupující u Prodávajícího na Kontaktní adrese Prodávajícího (další způsoby uplatnění vad dle Reklamačního řádu nejsou tímto jakkoli omezeny).
3. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že v době, kdy Kupující zboží převzal:
 - má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
 - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
4. Údaje o funkčnosti digitálního obsahu, včetně technických ochranných opatření, obsahují licenční podmínky prodávajícího zboží, nebo jsou uvedeny na webovém rozhraní obchodu.

5. Údaje o součinnosti digitálního obsahu s hardwarem či softwarem, které jsou Prodávajícímu známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu mohly být známy, jsou uvedeny na webovém rozhraní obchodu.
6. Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že poskytovaná služba je ve shodě se smlouvou. Shodou se smlouvou se při poskytnutí služeb rozumí zejména to, že služba odpovídá jejímu popisu, poskytuje ji osoba v popisu služby uvedená, a že služba je poskytována řádně s odbornou péčí a trvá uvedenou dobu. Poskytované služby je možné reklamovat v průběhu jejich poskytování. Skryté vady je Kupující povinen reklamovat bez zbytečného odkladu po tom, co se o nich dozví.
7. U veškerého zboží prodávaného Prodávajícím Kupujícímu, který je spotřebitelem, odpovídá Prodávající Kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady a **že se vady u spotřebního zboží nevyskytnou v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží Kupujícím.**
8. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. **Není-li Kupující spotřebitelem, není mu záruka za jakost poskytována.**
9. V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada zboží, pro kterou nemůže být zboží používáno zcela řádně, a tuto vadu lze odstranit, má Kupující právo na jeho bezplatnou opravu. U odstranitelné vady na dosud nepoužitém zboží má Kupující právo místo odstranění vady požadovat výměnu vadného zboží za bezvadné. U odstranitelné vady má Kupující dále právo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
10. V případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vady, má Kupující právo na výměnu zboží, na přiměřenou slevu z kupní ceny anebo má právo od kupní smlouvy odstoupit.
11. Práva z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující o vadě před převzetím věci věděl, nebo pokud vadu sám způsobil. Kupující nemá právo od kupní smlouvy odstoupit, ani požadovat dodání nové věci, pokud nemůže věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel, vyjma případy stanovené zákonem.
12. Neodstoupí-li Kupující od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Kupujícímu působilo značné obtíže.
13. Kupující je povinen uplatnit reklamaci u Prodávajícího (nebo osoby určené k opravě) bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. **Doručené reklamace jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace,** pokud

se Prodávající s Kupujícím nedohodnou jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vystaví Prodávající písemné potvrzení.

14. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy je prodávajícímu oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady.

15. V případě sporné reklamace rozhodne Prodávající o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.

16. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na zboží, u kterého byla reklamace uplatněna po uplynutí stanovené záruční doby, a dále na opotřebení zboží způsobené jeho užíváním. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na vady způsobené nesprávným užíváním, nedodržáním návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním. **U věcí prodávaných za nižší cenu Prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána; místo práva na výměnu má Kupující v tomto případě právo na přiměřenou slevu.**

17. Reklamaci lze uplatnit následujícím způsobem:

- Informování Prodávajícího telefonicky, e-mailem či písemně.
- Pokud to webové rozhraní umožňuje, může Kupující pro oznámení reklamace využít reklamační protokol, který mu bude zaslán na adresu elektronické pošty nebo je k dispozici ke stažení na webovém rozhraní.
- Doručení reklamovaného zboží (jinak než na dobírku, kterou Prodávající nepřebírá) na Kontaktní adresu Prodávajícího (nebo osoby určené k opravě), do jakékoliv provozovny Prodávajícího nebo do sídla či místa podnikání Prodávajícího, či doručení reklamovaného zboží, které je digitálním obsahem, jenž nebyl dodán na hmotném nosiči, na Kontaktní e-mail Prodávajícího. Při zasílání je Kupující povinen zboží zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení. **Ke zboží je vhodné přiložit doklad o zakoupení zboží či fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace. Nic z výše uvedeného nebrání pozitivnímu vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.**

18. Prodávající neodpovídá za újmu na zdraví osob, případně újmu na majetku a zboží, které budou zapříčiněné neodborným zacházením, či zneužitím zboží, popřípadě nedbalostí.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 6. 6. 2018.