

REKLAMAČNÍ ŘÁD A PODMÍNKY PRODEJE

pro prodej zboží spotřebitelům v kamenné provozovně

Prodávající

Otvija s.r.o., IČO: 17775698

Sídlo: Legionářská 98, 685 01 Bučovice

Zápis v obchodním rejstříku: Krajský soud v Brně, oddíl C, vložka 131444

Provozovna: Divine Fashion, Jánská 454/11, Brno-město, 602 00 Brno

Kontakt: divineslavkov@gmail.com, tel. 733 535 804

Provozní doba: pondělí-pátek 10:00-18:00, sobota a neděle po předchozí objednávce

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje podmínky prodeje zboží spotřebitelům a způsob uplatnění práv z vadného plnění při nákupu zboží v kamenné provozovně Divine Fashion.

Internetové stránky Divine Fashion mají informační a prezentační charakter. Prostřednictvím webu nedochází k objednávkám ani k uzavírání kupních smluv na dálku.

2. Uzavření kupní smlouvy a vrácení bez vady

Kupní smlouva je uzavírána při nákupu zboží v kamenné provozovně. U takového nákupu spotřebiteli ze zákona nevzniká obecné právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu. Toto právo se typicky vztahuje na smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory.

Případná dobrovolná možnost výměny či vrácení bezvadného zboží může být prodávajícím nabídnuta nad rámec zákona za podmínek, které prodávající spotřebiteli sdělí. Není-li taková možnost výslovně nabídnuta, nelze ji považovat za zákonný nárok.

3. Informace o zboží a ceně

Prodávající poskytuje před uzavřením smlouvy informace o hlavních vlastnostech zboží v rozsahu odpovídajícím povaze zboží a způsobu prodeje.

Spotřebitel je před nákupem seznámen s konečnou cenou zboží včetně všech daní a povinných poplatků. Je-li zboží nabízeno se slevou z důvodu konkrétní vady, je na tuto skutečnost spotřebitel předem upozorněn.

4. Doklad o zakoupení

Na žádost spotřebitele prodávající vydá doklad o zakoupení zboží s uvedením data prodeje, označení zboží, kupní ceny a identifikačních údajů prodávajícího.

Doklad o zakoupení usnadňuje prokázání nákupu. Pro uplatnění reklamace však může spotřebitel prokázat nákup u prodávajícího i jiným věrohodným způsobem.

5. Odpovědnost za vady

Prodávající odpovídá spotřebiteli za to, že věc při převzetí nemá vady a odpovídá sjednaným a zákonným požadavkům.

Spotřebitel může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

Jde-li o věc prodávanou za nižší cenu z důvodu konkrétní vady, o věc použitou nebo o věc, u níž z povahy věci vyplývá kratší doba trvanlivosti, může být doba pro vytknutí vady kratší; odlišná doba je spotřebiteli sdělena při prodeji a vyznačena na dokladu o zakoupení.

Právo z vadného plnění nenáleží, pokud spotřebitel vadu sám způsobil. Vadou není běžné opotřebení způsobené obvyklým užíváním ani poškození vzniklé nesprávným používáním, nevhodnou údržbou nebo mechanickým poškozením, za které prodávající neodpovídá.

6. Práva spotřebitele z vadného plnění

Má-li věc vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat opravu věci nebo dodání nové věci bez vady, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný.

Prodávající může odstranění vady odmítnout, je-li nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu věci bez vady.

Spotřebitel může za zákonných podmínek požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy zejména tehdy, pokud prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil řádně, vada se projeví opakovaně, jde o podstatné porušení smlouvy, nebo je z okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době či bez značných obtíží pro spotřebitele. Od smlouvy nelze odstoupit pro nevýznamnou vadu.

7. Místo a způsob uplatnění reklamace

Reklamací lze uplatnit osobně v provozovně Divine Fashion, Jánská 454/11, Brno-město, 602 00 Brno, v provozní době: pondělí-pátek 10:00-18:00, sobota a neděle po předchozí objednávce. V provozovně je po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený přijímáním reklamací.

Spotřebitel při reklamaci uvede zejména, jaké zboží reklamuje, v čem spatřuje vadu a jaké právo z vadného plnění požaduje. Spotřebitel poskytne potřebnou součinnost, zejména umožní prodávajícímu reklamované zboží přezkoumat.

Přijetí reklamace nelze podmínit předložením původního obalu. Je-li však požadována výměna zboží nebo odstoupení od smlouvy, musí být spotřebitel připraven vrátit věc včetně příslušenství, které je pro daný způsob vyřízení relevantní.

8. Potvrzení o reklamaci

Při uplatnění reklamace vydá prodávající spotřebiteli písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, obsah reklamace, požadovaný způsob jejího vyřízení a kontaktní údaje spotřebitele pro informování o vyřízení reklamace.

Po vyřízení reklamace prodávající vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Při zamítnutí reklamace vydá písemné odůvodnění.

9. Lhůta pro vyřízení reklamace

Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem v konkrétním případě nedohodnou na delší lhůtě.

Po marném uplynutí uvedené lhůty může spotřebitel za podmínek zákona odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

10. Náklady reklamace

Je-li reklamace oprávněná, má spotřebitel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním práv z vadného plnění v rozsahu stanoveném právními předpisy. Odstranění vady, za kterou prodávající odpovídá, probíhá na náklady prodávajícího.

11. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

V případě, že mezi prodávajícím a spotřebitelem vznikne spotřebitelský spor z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu příslušnému subjektu.

Příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve smyslu § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2. E-mail: adr@coi.gov.cz. Internet: coi.gov.cz/informace-o-adr/.

Pokud vznikne spor, který se nepodaří vyřešit přímo, poskytne prodávající spotřebiteli informace o příslušném subjektu ADR také v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat, vyžaduje-li to zákon.

12. Informace na webových stránkách

Protože prodávající provozuje internetové stránky, zveřejní na nich jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem informaci o příslušném subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a jeho internetové adrese.

Jelikož prostřednictvím webových stránek nejsou uzavírány kupní smlouvy na dálku, tento reklamační řád neobsahuje pravidla typická pro e-shop, zejména proces online objednávky, dopravy nebo zákonné 14denní odstoupení od distanční smlouvy.

Dojde-li v budoucnu ke změně způsobu prodeje tak, že by internetové stránky umožňovaly uzavření kupní smlouvy na dálku (např. e-shop, rezervační nebo objednávkový systém), je prodávající povinen tomu přizpůsobit své informační povinnosti vůči spotřebiteli a přijmout odpovídající obchodní podmínky pro prodej na dálku, včetně poučení o právu na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů.

13. Závěrečná ustanovení

Práva a povinnosti neupravené tímto reklamačním řádem se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

Tento reklamační řád nesmí být vykládán způsobem, který by omezoval zákonná práva spotřebitele. Účinnost: 1. 9. 2026.