

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti **O.K.G., s.r.o.**

se sídlem

Svatopetrská 35/7, 617 00 Brno, IČO: 26241919,

zapsané v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 39584 vedenou u Krajského soudu v Brně

1. Základní ustanovení

- 1.1. Tento Reklamační řád upravuje a informuje o právech z vadného plnění, záruce za jakost a odstoupení od smlouvy Spotřebitelem v rámci smluvního vztahu mezi Prodávajícím, a Kupujícím, jak jsou tyto pojmy definovány níže.
- 1.2. Pro účely tohoto Reklamačního řádu mají níže uvedené termíny uváděné s velkým počátečním písmenem následující význam:

Kupní smlouva	kupní smlouva uzavřená mezi Kupujícím a Prodávajícím dle § 2079 Občanského zákoníku
Kupující	fyzická či právnická osoba jako kupující dle § 2079 Občanského zákoníku; Kupujícím se rozumí také Spotřebitel
Občanský zákoník	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
Prodávající	obchodní společnost O.K.G., s.r.o., sídlem Svatopeřská 35/7, 617 00 Brno, IČO: 26241919, zapsaná v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 39584 vedenou u Krajského soudu v Brně
Reklamační řád	tento reklamační řád
Strany	Kupující a Prodávající
Spotřebitel	v souladu s § 419 Občanského zákoníku, každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Kupní smlouvu s Prodávajícím
Záruka	má význam dle odstavce 4.1.

2. Práva z vadného plnění

- 2.1. Práva a povinnosti Stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 Občanského zákoníku).

- 2.2. Kupující věc podle možností prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jejích vlastnostech a množství, zkontroluje neporušenost obalů zboží. V případě zjištění jakýchkoliv závad je povinen toto neprodleně oznámit Prodávajícímu či dopravci a je oprávněn takové zboží nepřevzít. Pokud takto poškozenou zásilku Kupující od Prodávajícího či dopravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu. Porušením této povinnosti zanikají práva Kupujícího z vadného plnění; to neplatí pro Spotřebitele.
- 2.3. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující zboží převzal:
- a) 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,
 - b) se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se plnění tohoto druhu obvykle používá,
 - c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.4. Ustanovení uvedená v odstavci 2.3. se nepoužijí:
- a) u zboží prodávaného za nižší cenu ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - a) na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
 - b) u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí Kupujícím, nebo
 - c) vyplývá-li to z povahy zboží.
- 2.5. Vada je podstatným porušením Kupní smlouvy, pokud o ní Prodávající již při uzavření Kupní smlouvy věděl nebo musel vědět, že druhá Strana by Kupní smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala. V ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.
- 2.6. Je-li vadné plnění podstatným porušením Kupní smlouvy, má Kupující právo na dodání nové věci, opravu věci, přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupení od Kupní smlouvy.
- 2.7. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením Kupní smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu z ceny.
- 2.8. Uplatněním vady u Prodávajícího (reklamací) se Kupující nezprošťuje povinnosti zaplatit Cenu. Ustanovení § 2108 Občanského zákoníku se nepoužije. Ustanovení tohoto odstavce se nepoužije, je-li Kupujícím Spotřebitel.

- 2.9. Kupující nemůže odstoupit od Kupní smlouvy v rámci svého práva z vadného plnění, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí:
- a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
 - b) použil-li Kupující věc ještě před objevením vady,
 - c) nezpůsobil-li Kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým konáním nebo opomenutím, nebo
 - d) prodal-li Kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Kupující Prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá Prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

3. Postup uplatnění práv z vadného plnění (reklamace)

- 3.1. Kupující je povinen vadu u Prodávajícího uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Jde-li o vadu skrytou, je Kupující povinen ji u Prodávajícího uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci. V reklamaci nebo bez zbytečného odkladu po ní sdělí Kupující Prodávajícímu, jaké právo z vadného plnění si zvolil. Pokud tak neučiní včas, má i v případě vadného plnění, které je podstatným porušením Kupní smlouvy, pouze práva dle odstavce 2.7.
- 3.2. Práva z vadného plnění (reklamaci) uplatňuje Kupující odevzdáním zboží na výdejním místě Prodávajícího (O.K.G., s.r.o., Svatopetrská 35/7, 617 00 Brno) nebo odesláním zboží na adresu:
- O.K.G., s.r.o.
Svatopetrská 35/7, 617 00 Brno
- 3.3. Současně s odesláním zboží Kupující informuje Prodávajícího písemně (na adresu uvedenou v odst. 3.2.) či prostřednictvím elektronické pošty odeslané na adresu info@okg-family.cz o následujícím:
- a) vada, její povaha a výskyt;
 - b) zvolený nárok z vadného plnění;
 - c) kopie dokladu o zakoupení zboží (faktura, potvrzení o zaplacení či jiný doklad) nebo číslo objednávky, které Prodávající sdělil Kupujícímu při uzavření Kupní smlouvy, případně prokáže Prodávajícímu jiným věrohodným způsobem, že a kdy došlo k zakoupení zboží;
 - d) své identifikační a kontaktní údaje v rozsahu nezbytném pro vyřízení nároku.
- 3.4. Za okamžik uplatnění práv z vadného plnění se považuje okamžik, kdy Prodávající obdržel od Kupujícího reklamované zboží.
- 3.5. Náklady na uplatnění práv z vadného plnění hradí Kupující, Prodávající může po předchozí domluvě s Kupujícím provést dopravu reklamovaného zboží na své náklady.

- 3.6. Prodávající písemně potvrdí Kupujícímu, kdy Kupující právo z vadného plnění uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje. Dále Prodávající Kupujícímu písemně potvrdí datum a způsob vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 3.7. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. 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. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení Kupní smlouvy.

4. Záruka za jakost

- 4.1. Prodávající se zavazuje, že dodávané zboží bude po dobu 24 měsíců způsobilé k použití pro obvyklý účel a že si zachová obvyklé vlastnosti (poskytuje Záruku), není-li na Webové stránce, na prodaném zboží, v návodu či v reklamě uvedena jiná doba. Záruka se nevztahuje na opotřebení běžným užíváním zboží.
- 4.2. Jestliže je jako způsob dodání zboží určen osobní odběr na odběrném místě nebo doručení Prodávajícím, začíná záruční doba běžet okamžikem přechodu nebezpečí; bylo-li jako způsob dodání zboží určeno zaslání prostřednictvím dopravce, začíná záruční doba běžet od dojití zboží do místa určení.
- 4.3. Pro oznámení vady, na kterou se vztahuje Záruka, a postup reklamace se uplatní článek 3. obdobně.

5. Odstoupení od Kupní smlouvy Spotřebitelem

- 5.1. Kupující, který je Spotřebitelem, má právo odstoupit od Kupní smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle věty první běží od uzavření smlouvy, nebo konkrétně jde-li o
- a) kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží (není-li v dalších písmenech tohoto odstavce uvedeno jinak),
 - b) smlouvu, jejímž předmětem je dodání několika druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží, nebo
 - c) smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží.
- 5.2. Spotřebitel bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 Občanského zákoníku nemůže odstoupit mimo jiné od smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Spotřebitele či smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit (např. u zabalených doplňků stravy).

- 5.3. Pro odstoupení od Kupní smlouvy může Spotřebitel využít vzorový formulář poskytnutý Prodávajícím, který tvoří přílohu Reklamačního řádu a je dostupný na webové adrese [zde](#). Odstoupení lze provést osobně na adrese O.K.G., s.r.o., Svatopetrská 35/7, 617 00 Brno nebo odesláním formuláře na adresu elektronické pošty Prodávajícího info@okg-family.cz.
- 5.4. Po odstoupení od Kupní smlouvy Spotřebitel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Kupní smlouvy, zašle nebo předá Prodávajícímu plnění, které od něj obdržel. Spotřebitel je srozuměn s tím, že náklady vrácení zboží nese Spotřebitel, a to včetně nákladů na vrácení zboží, pokud zboží pro svou povahu nemůže být vráceno obvyklou poštovní cestou.
- 5.5. Spotřebitel odpovídá Prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Je-li zboží poškozeno, je Prodávající oprávněn nárok na náhradu škody jednostranně započíst proti nároku Spotřebitele na vrácení Ceny.
- 5.6. Prodávající vrátí Spotřebiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dní od odstoupení od Kupní smlouvy všechny peněžní prostředky, které od něj přijal, a to včetně nákladů na dodání odpovídajících nejlevnějšímu nabízenému způsobu. Prodávající není povinen peněžní prostředky vracet dříve, než mu Spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží Prodávajícímu odeslal. Prodávající vrátí peněžní prostředky Spotřebiteli stejným způsobem, jakým je přijal.
- 6. Závěrečná ustanovení**
- 6.1. Reklamační řád je přílohou a nedílnou součástí obchodních podmínek, které v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 Občanského zákoníku upravují smluvní vztah mezi Prodávajícím a Kupujícím.
- 6.2. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 9.7.2021.