

Reklamační řád

obchodní společnosti
Curaden Czech, s.r.o.

se sídlem U Železné lávky 568/10, 118 00 Praha – Malá Strana
identifikační číslo: 263 68 102

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 137546
pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese

www.curaproxclub.cz

telefonní kontakt: 800 789 987

e-mail: curaprox@curaprox.cz

I. Všeobecná ustanovení

1. Tento reklamační řád obchodní společnosti **Curaden Czech, s.r.o.**, se sídlem U Železné lávky 568/10, 118 00 Praha – Malá Strana, identifikační číslo: 263 68 102, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 1377546 (dále jen „**prodávající**“) upravuje **proces reklamačního řízení** při uplatnění nároku z odpovědnosti za vady zboží zakoupeného kupujícím – spotřebitelem prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese www.curaproxclub.cz (dále jen „**webová stránka**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“). Samotná odpovědnost prodávajícího za vady zboží, tj. zejména obsah práv z vadného plnění, je uveden v **Obchodních podmínkách Prodávajícího verze 1/2018** uveřejněných na webovém rozhraní obchodu.
2. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.
3. **Kupujícím** se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí **spotřebitel** ve smyslu § 419 Občanského zákoníku, tj. *„Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná“*, jakož i ve smyslu § 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, tj.: *„fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.“*
4. **Reklamačním řízením** se rozumí postup prodávajícího po uplatnění reklamace kupujícím, jehož výsledkem je rozhodnutí prodávajícího o oprávněnosti reklamace a následné uspokojení nároků kupujícího postupem dle *bodu III. reklamačního řádu „Nároky z odpovědnosti za vady“*, či rozhodnutí prodávajícího o zamítnutí reklamace jako neoprávněné.
5. **Reklamaci** se rozumí uplatnění nároku z vady, kterou kupující zjistí a prodávajícímu oznámí ve lhůtě, za podmínek a způsobem stanoveným tímto reklamačním řádem, vadu přesně vymezí a tyto skutečnosti odpovídajícím způsobem doloží. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy je prodávajícímu oznámen výskyt vady a uplatněno právo z vadného plnění koupeného zboží.
6. Uplatňovat lze reklamaci pouze na zboží prokazatelně zakoupené a zaplacené u prodávajícího. Tuto skutečnost lze prokázat zejména stvrzenkou, účtenkou, paragonem, dodacím listem, fakturou anebo jiným platným dokladem dosvědčujícím, že zboží bylo zakoupeno a zaplacen u společnosti Curaden Czech, s.r.o..
7. Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají povinnosti prodávajícího v případě vadného plnění (dále jen „**Potvrzení**“). Prodávající v Potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikační údaj. Nebrání-li tomu povaha věci, lze Potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím shora uvedené údaje.
8. Požádá-li o to kupující, vydá mu prodávající doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta. Prodávající na dokladu uvede i své jméno, sídlo a identifikační údaj.

II. Lhůta k uplatnění práv z vadného plnění

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců. V případě koupě již použitého spotřebního zboží, je kupující-spotřebitel oprávněn právo z vady, která se u zboží vyskytne, uplatnit ve lhůtě 12 měsíců. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojeném ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení občanského zákoníku o záruce za jakost.
2. Lhůta k uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží.
3. Do délky lhůty k uplatnění práv z vadného plnění se nepočítá doba od přijetí oprávněné reklamace až do doby, kdy je kupující povinen zboží si po vyřízení reklamace převzít, tj. doba trvání reklamace končí dnem vyřízení reklamace, nikoliv až dnem vyzvednutí zboží kupujícím.

www.curaproxclub.cz

Provozovatel: **Curaden Czech, s.r.o.**

U Železné lávky 568/10, 118 00 Praha – Malá Strana

curaprox@curaprox.cz

4. V případě neoprávněné reklamace se lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění neprodlužuje.

III. Nároky z odpovědnosti za vady

V souladu s § 2169 občanského zákoníku může kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže. Kupující má rovněž nárok na dodání chybějícího zboží, či jeho části.

IV. Reklamace a reklamační řízení

1. Reklamace zboží může být učiněna osobně na kterémkoliv prodejně Prodávajícího (*seznam prodejen Prodávajícího je uveden na internetové adrese <https://www.curaprox.com/cz-cs/kontakty>*) či v sídle Prodávajícího, telefonicky na tel. čísle: 800 789 987, případně na tel. čísle uvedeném na účtence, prostřednictvím zprávy zaslané elektronickou poštou na adresu curaprox@curaprox.cz, či doporučeně poštou na adresu sídla prodávajícího.
2. Kupující je povinen bezodkladně po uplatnění reklamace předložit prodávajícímu zboží v jeho kompletní podobě se všemi jeho součástmi a příslušenstvím nebo, po konzultaci s prodávajícím, jeho reklamovanou část, je-li tato část oddělitelná od celku a nemá-li její oddělení vliv na fungování zboží, nebo zpřístupnit místo, kde je věc umístěna (u objemných artiklů) servisnímu pracovníkovi reklamaci. V opačném případě bude reklamační řízení pro nesoučinnost zastaveno. Prodávající není povinen přijmout k reklamaci zboží, které není kupujícím předáno s požadovanými součástmi a příslušenstvím.
3. Po obdržení reklamace informuje prodávající kupujícího o následném postupu v závislosti na druhu zboží a charakteru a rozsahu vady o nejvhodnější formě a podrobnostech reklamačního řízení, o předpokládaném výsledku reklamačního řízení a o přibližném datu ukončení reklamačního řízení. Při reklamaci zboží učiněné prostřednictvím zprávy zaslané elektronickou poštou, informuje prodávající kupujícího rovněž o adrese, na níž má být reklamované zboží zasláno.
4. Kupující je povinen zajistit dostatečně bezpečný obal zboží vyhovující nárokům přepravy. V případě, kdy zboží bude prodávajícímu zasláno ve zjevně nedostatečném obalu, nemusí být reklamace uznána za oprávněnou. Náklady na přepravu hradí kupující sám. V případě potvrzení oprávněnosti reklamace, má kupující právo požadovat náhradu přiměřených nákladů vzniklých dopravou reklamovaného zboží.
5. Při uplatnění reklamace kupující uvede, jakým způsobem si přeje reklamaci vyřídit (*nároky kupujícího z odpovědnosti za vady jsou uvedeny v bodě III. reklamačního řádu „Nároky z odpovědnosti za vady“*). Přesnou specifikaci vad zboží, jakož i specifikaci práv, která kupující vůči prodávajícímu uplatňuje, je kupující povinen prodávajícímu oznámit současně s učiněním reklamace, nejpozději však při předání reklamovaného zboží prodávajícímu.
6. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje („**Potvrzení o uplatnění reklamace**“).
7. Prodávající poté, co obdrží reklamované zboží v jeho kompletní podobě, tj. včetně jeho součástí, příslušenství a související dokumentace, případně servisní technik reklamaci sám na místě u objemných artiklů, provede předběžnou prohlídku zboží, zhodnotí nároky uplatněné Kupujícím, a je-li to z učiněných zjištění možné, vyřídí reklamaci tak, že ji uzná jako oprávněnou a uspokojí Kupujícího v souladu s *bodem III. reklamačního řádu „Nároky z odpovědnosti za vady*, nebo reklamaci na místě odmítne jako neoprávněnou a reklamované zboží kupujícímu vrátí.
8. 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 smlouvy ze strany Prodávajícího.
9. O výsledku uplatněné reklamace vystaví prodávající písemný doklad, v němž uvede datum a způsob vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně odůvodní zamítnutí reklamace („**Protokol**“). Protokol bude přiložen ke zboží. Kopii Protokolu si prodávající ponechá pro účely evidence. Výsledek reklamačního řízení prodávající sdělí kupujícímu prostřednictvím elektronické pošty na adresu sdělenou kupujícím při předání reklamovaného zboží (e-mailová adresa) a zaznamenanou v Potvrzení o

uplatnění reklamace, telefonicky na telefonní číslo uvedené kupujícím při předání reklamovaného zboží a zaznamenané v potvrzení o uplatnění reklamace, či na žádost kupujícího jiným dohodnutým způsobem zaznamenaným v Potvrzení o uplatnění reklamace.

10. Potvrzení o uplatnění reklamace a Protokol mohou být obsaženy v jediné listině – **reklamačním protokolu**.
11. Kupující je oprávněn a rovněž povinen se o průběhu reklamace informovat, a to způsobem určeným v čl. VI. „Reklamační řízení“ odst. 1 pro uplatnění reklamace, případně rovněž telefonicky na tel. číslo uvedené na Potvrzení o uplatnění reklamace. V případě, že tak Kupující neučiní, pak v souladu s nálezem Ústavního soudu České republiky, sp. zn. III. ÚS 2983/08 musí snášet důsledky, které z jeho nečinnosti v tomto směru plynou.
12. Nevyzvedne-li si kupující vyřízenou reklamaci do 30 dnů ode dne, kdy musí být reklamační vyřízena, je prodávající po předchozí písemné výzvě zaslané doporučeně kupujícímu na adresu uvedenou při uplatnění reklamace a zaznamenanou na Potvrzení o uplatnění reklamace, oprávněn účtovat kupujícímu skladné ve výši 10,-Kč za každý započatý den prodlení po uplynutí výše uvedené lhůty. Přesáhne-li výše skladného cenu reklamovaného zboží, může být toto zboží použito na úhradu skladného. Kupující je srozuměn s tím, že prodávající je ve smyslu § 2126 a násl. Občanského zákoníku oprávněn postupovat cestou svépomocného prodeje.

V. Závěrečná ustanovení

Kupující je v případě uplatnění reklamace povinen sdělit prodávajícímu kontaktní údaje za účelem vzájemné komunikace v rámci reklamačního řízení, a to zejména adresu trvalého bydliště, resp. adresu, na níž přebírá poštu, telefonní číslo, adresu elektronické pošty, fax. Kupujícímu mohou být písemnosti doručovány i prostřednictvím elektronické pošty na elektronickou adresu kupujícího. Takto doručované písemnosti se mají za doručené nejpozději třetí kalendářní den po jejich odeslání.

Reklamační řád je platný a účinný od 24.5.2018 a je k dispozici jako dokument ke stažení na webových stránkách www.curaproxclub.cz. Kupující je povinen seznámit se s reklamačním řádem již před uskutečněním koupě zboží. Převzetím zboží od Prodávajícího či přepravce Kupující akceptuje tento reklamační řád. Prodávající si vyhrazuje právo na změny řádu.

V Praze, dne 24.5.2018

Curaden Czech, s.r.o.