

REKLAMAČNÍ ŘÁD

dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

obchodní společnosti **Equine comfort s.r.o.**

IČO: 19190841

se sídlem Pod stadiony 3302/46, Smíchov, 150 00 Praha

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. C 382805

(dále jen „**Prodávající**“).

I.

VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Tento Reklamační řád upravuje způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vady Kupujícím vůči Prodávajícímu (dále jen „**Reklamace**“) vzniklé v souvislosti s kupní smlouvou na prodej Zboží uzavírané mezi Prodávajícím a Kupujícím prostřednictvím Webového portálu www.q-factory.cz (dále jen „**Kupní smlouva**“).
2. Reklamační řád je nedílnou součástí Kupní smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího (dále jen „**VOP**“). Uzavřením Kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s VOP a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
3. Termíny uvedené s velkým počátečním písmenem mají význam definovaný v tomto Reklamačním řádu. Pokud nejsou termíny v tomto Reklamačním řádu definovány, mají stejný význam, jaký je uveden v Kupní smlouvě nebo ve VOP.
4. Některá práva a povinnosti Smluvních stran týkající se jakosti při převzetí Zboží, Záruky, práv Kupujícího z odpovědnosti Prodávajícího za vady a další ustanovení týkající se Reklamace jsou uvedeny ve VOP.

II.

KONTROLA ZBOŽÍ

1. Kupující se zavazuje zkontrolovat Zboží při převzetí Zboží po uzavření Kupní smlouvy. Kupující se zejména zavazuje zkontrolovat úplnost Zboží, množství Zboží, kompletnost Zboží a jeho příslušenství a nepoškozenost obalu Zboží. Kupující se zavazuje informovat o případných vadách Zboží Prodávajícího při osobním převzetí nebo dopravce při převzetí Zboží od dopravce a uvést vady Zboží do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující je oprávněn odmítnout převzetí Zboží od dopravce a zavazuje se v takovém případě bez zbytečného odkladu informovat Prodávajícího.
2. Okamžikem přechodu nebezpečí škody na Zboží je okamžik převzetí Zboží Kupujícím. Kupující může uplatnit práva z odpovědnosti za vady Zboží zjistitelné při převzetí Zboží pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo Zboží již v době přechodu nebezpečí škody na Zboží. Pozdější reklamace vad Zboží nebo obalu Zboží nezbavuje Kupujícího práva Zboží reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že nejde o rozpor s Kupní smlouvou.

III. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Kupující může Reklamaci uplatnit osobně v provozovně Prodávajícího nebo odeslat elektronicky na i.pecenka@q-factory.cz. Kupující předá reklamované Zboží osobně Prodávajícímu v provozovně Prodávajícího nebo jej může odeslat na adresu Skalka 1. Drásov
2. Prodávající doporučuje Kupujícímu reklamovat Zboží bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Kupující se zavazuje předat Prodávajícímu Zboží do 14 dnů ode dne uplatnění Reklamace, přičemž za okamžik předání Zboží se považuje i okamžik jeho odeslání přepravní službou.
3. Při odeslání Zboží přepravní službou by měla zásilka obsahovat reklamované Zboží včetně veškerého příslušenství. Spotřebitel je při uplatnění Reklamace povinen předat Zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství. V případě odeslání reklamovaného Zboží přepravní službou Prodávající doporučuje Kupujícímu zabalit Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k poškození Zboží a v případě odeslání křehkého Zboží označit zásilku příslušnými symboly.
4. Prodávající doporučuje přiložit ke Zboží kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závady a kontaktní údaje Kupujícího (adresa, telefon, e-mail), bankovní spojení a požadovaný způsob vyřízení Reklamace. Údaje v tomto odstavci slouží pro identifikaci Zboží, Kupujícího a případné vady Zboží a umožňují Prodávajícímu vyřídit Reklamaci. Pokud nemá Kupující kopii prodejního dokladu, je povinen jiným prokazatelným způsobem doložit, že Zboží bylo zakoupeno u Prodávajícího.
5. Prodávající vydá Spotřebiteli při uplatnění Reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy Spotřebitel Reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení Reklamace Spotřebitel požaduje a kontaktní údaje Spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení Reklamace (dále jen „**Reklamační protokol**“). Pokud Spotřebitel uplatnil Reklamaci odesláním Zboží, zašle Prodávající Spotřebiteli Reklamační protokol e-mailem, s čímž Spotřebitel souhlasí.
6. Spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění Reklamace. Jde se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného Zboží, přičemž Spotřebitel se zavazuje zvolit metodu odeslání Zboží, jejíž cena bude s ohledem na jiné možnosti Kupujícího nejvýhodnější, a v případě dalších nákladů volit takové výdaje, které budou vzhledem ke své povaze a účelu nejvýhodnější. Spotřebitel musí o proplacení nákladů požádat Prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

IV. VÝLUKY Z REKLAMACE

1. Práva z odpovědnosti za vady Zboží se nevztahují zejména, nikoliv však výlučně, na případy, kdy závada nebo poškození Zboží vznikla:
 - a. mechanickým poškozením Zboží,
 - b. prokazatelně nedovolenými zásahy do Zboží, živelnou katastrofou nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je Zboží plombami opatřeno,

- c. prokazatelně nesprávným užíváním Zboží,
 - d. užíváním Zboží v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
 - e. užíváním Zboží v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
 - f. prokazatelně používáním Zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy Zboží,
 - g. prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou Zboží,
 - h. pokud předložený Záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na Zboží odlišné od toho, jež je uvedeno v Záručním listu.
2. Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci Kupní smlouvy neposkytuje Prodávající záruku ani jakákoliv další práva nad rámec zákonných povinností Prodávajícího. V případě odstoupení Spotřebitele od Kupní smlouvy dle § 1829 OZ je Spotřebitel povinen Zboží, které je poskytované jako dárek vrátit v původním stavu Prodávajícímu. V případě, že byl dárek poskytnut Spotřebiteli, aniž by si Spotřebitel dárek objednal, není Spotřebitel povinen dárek vrátet.

V. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Reklamacie ze strany Spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena a Spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamacie, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
2. Lhůta pro vyřízení Reklamacie začíná běžet následující den po uplatnění Reklamacie. Spotřebitel je povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení Reklamacie. V případě, že Kupující neposkytne Prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení Reklamacie, např. nedodá kompletní Zboží, neposkytne Prodávajícímu potřebné údaje pro vyřízení Reklamacie nebo neumožní Prodávajícímu kontrolu Zboží, běh lhůty pro vyřízení Reklamacie se přerušuje a počíná opět běžet až po poskytnutí potřebné součinnosti Kupujícím. V případě marného uplynutí lhůty pro vyřízení Reklamacie má Spotřebitel právo odstoupit od Kupní smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.
3. Prodávající je povinen vydat Spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamacie (dále jen „**Potvrzení o vyřízení reklamacie**“). Byla-li Reklamacie uplatněna odesláním Zboží prostřednictvím přepravce, zašle Prodávající Spotřebiteli Potvrzení o vyřízení reklamacie e-mailem, s čímž Spotřebitel souhlasí.

VI. ZAMÍTNUTÍ REKLAMACE

1. Prodávající je oprávněn zamítnout Reklamacii v případech uvedených v zákoně a ve VOP a dále tehdy, pokud není možné Reklamacii řádně vyřídit a provést kontrolu nebo diagnostiku Zboží z důvodu na straně Kupujícího, zejména, pokud:

- a. je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny součásti a příslušenství Zboží nebo Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami,
 - b. ze Zboží není odstraněn motorový olej a benzín, a to z důvodu bezpečnosti při převážení Zboží a další manipulaci se Zbožím Prodávajícím,
 - c. je-li přístup ke Zboží nebo jeho součásti či příslušenství chráněn heslem či nebo jiným zabezpečením přístupu nebo zabezpečením proti zcizení Zboží.
2. V případě zamítnutí Reklamace dle čl. VI. odst. 1. tohoto reklamačního řádu je Kupující oprávněn Zboží opakovaně reklamovat po odstranění překážek bránících vyřízení Reklamace ze strany Kupujícího, pokud je dodržena zákonná lhůta a lhůta dle VOP.

VII. VRÁCENÍ ZBOŽÍ KUPUJÍCÍMU

1. Prodávající informuje Kupujícího o vyřízení Reklamace telefonicky, emailem nebo prostřednictvím SMS. Kupující se zavazuje převzít Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne vyřízení Reklamace. Bylo-li Zboží odesláno Kupujícím přepravní službou, bude Zboží Kupujícímu Prodávajícím odesláno stejným způsobem. V případě osobního vyzvednutí Zboží je Kupující povinen předložit Reklamační protokol, popř. musí prokázat svou totožnost.
2. Při převzetí Zboží se Kupující zavazuje zkontrolovat stav a množství Zboží a soulad Zboží s Potvrzením o vyřízení reklamace. V případě, že Zboží nebude odpovídat požadavkům Kupujícího nebo Potvrzení o vyřízení reklamace, zavazuje se Kupující bez zbytečného odkladu informovat Prodávajícího. Pokud Kupující nesplní povinnosti dle tohoto odstavce, nebude Prodávající povinen přihlížet k dalším námitkám Kupujícího.
3. Nepřevezme-li Kupující Zboží osobně nebo od přepravní služby ani ve lhůtě 2 měsíců ode dne, co jej Prodávající vyrozuměl o možnosti Zboží převzít, náleží Prodávajícímu přiměřená úplata za uskladnění Zboží až do jeho převzetí Kupujícím. V případě, že Kupující nepřevezme Zboží ani do 6ti měsíců poté, kdy byl informován o vyřízení Reklamace, vyhrazuje si Prodávající právo Zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného, případě Zboží zjevně neprodejně zlikvidovat na náklady Kupujícího.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.6. 2024.