

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI INTREA – PIKO SPOL. S R.O.

1 ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 1.1** Tento reklamační řád společnosti **INTREA - PIKO spol. s r.o.**, se sídlem Sasanková 2657/2, Záběhlice, PSČ 106 00 Praha 10, IČO: 457 98 133, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 10313, („**prodávající**“) upravuje základní vzájemná práva a povinnosti kupujícího v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění či záruky za jakost (reklamace) při uzavírání kupních smluv pomocí prostředků komunikace na dálku, zejména prostřednictvím webového rozhraní internetového obchodu na adrese www.lasiesta.cz.
- 1.2** Tento reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího („**OP**“) a není-li v tomto dokumentu uvedeno jinak, mají pojmy zde používané stejný význam jako v OP. Práva a povinnosti neupravené tímto reklamačním řádem anebo OP se řídí platnými právními předpisy České republiky. Kupující je povinen se seznámit s tímto reklamačním řádem a OP ještě před objednáním zboží.

2 PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ZÁRUKA ZA JAKOST

- 2.1** Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době 24 měsíců od převzetí zboží, není-li sjednáno jinak. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Prodávající zejména odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal (i) má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly nebo které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží, (ii) se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá a (iii) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů. Projevili-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
- 2.2** Jedná-li kupující při uzavření kupní smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti (resp. není-li kupující spotřebitelem), činí lhůta k uplatnění práv z vadného plnění u zboží 12 měsíců.
- 2.3** V případě, že kupní smlouva, záruční list (podmínky), reklama či obal zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.
- 2.4** V případě, že zboží neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze zboží nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
- 2.5** 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 kupní smlouvy odstoupit.
- 2.6** Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. 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.
- 2.7** V případě uznání výrobní nebo materiálové vady zboží bude toto zboží bezplatně opraveno nebo prodávající zajistí dodání nového zboží bez vad.

3 VÝLUKY Z ODPOVĚDNOSTI PRODÁVJÍCÍHO ZA VADNÉ PLNĚNÍ A ZE ZÁRUKY ZA JAKOST

- 3.1** Ustanovení uvedená v tomto reklamačním řádu se nepoužijí u zboží (i) kde vada vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti); (ii) je-li vada již v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny; (iii) jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím; (iv) kde je vada způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním nebo nesprávnou údržbou v rozporu s pokyny prodávajícího a výrobce či jiným zásahem kupujícího nebo mechanickým poškozením nebo (v) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.
- 3.2** Kupující bere na vědomí, že pokud je zboží dodáno zásilkovou službou nebo jiným přepravcem, je kupující povinen zkontrolovat před potvrzením převzetí nepoškozenost obalu zásilky, lepicích pásek a v případě pochybností, že zásilka vykazuje vady, má kupující právo odmítnout převzetí neúplné nebo poškozené zásilky.

3.3 Reklamacie zboží poškozeného při přepravě se řídí reklamačním řádem přepravce a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Takto způsobené vady nelze reklamovat u prodávajícího.

4 PRŮBĚH REKLAMACE

4.1 Kupující je povinen vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost zboží prohlédnout a mohl vadu při dostatečné péči zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje; v opačném případě mu nemusí být právo z vadného plnění či záruky za jakost přiznáno. Kupující je zejména povinen před podpisem dodacího listu zboží řádně prohlédnout, zda nemá kvantitativní anebo kvalitativní vady.

4.2 Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, a to v kterémkoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamacie možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží. Kupující má právo uplatnit reklamaci i prostřednictvím pošty či na elektronické adrese info@lasiesta.cz. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.

4.3 Prodávající nebo jím pověřený pracovník je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamacie, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamacie a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení; později je prodávající povinen kupujícímu vydat i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.

4.4 Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne v reklamačním protokolu nebo jinak na delší lhůtě.

5 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

5.1 Kupující, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení případných sporů (ADR) ze smlouvy s prodávajícím v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a to prostřednictvím České obchodní inspekce (www.coi.cz). Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh kupujícího, který lze podat zejména písemně, ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách České obchodní inspekce. Žádné z ustanovení tohoto článku nevylučuje možnost kupujícího obrátit se se svým nárokem na příslušný soud.

5.2 Pro uplatnění reklamacie může kupující využít vzor reklamačního formuláře, který tvoří přílohu tohoto reklamačního řádu.

5.3 Znění tohoto reklamačního řádu může prodávající kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé z kupních smluv uzavřených před účinností nového reklamačního řádu.

5.4 Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 6.1.2023.

VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE (REKLAMAČNÍ LIST)

Vyplňte tento formulář a pošlete jej společnosti **INTREA - PIKO spol. s r.o.** pouze v případě, že chcete uplatnit právo z vadného plnění a záruky za jakost v souladu s reklamačním řádem.

Adresát: INTREA - PIKO spol. s r.o., se sídlem Sasanková 2657/2, Záběhlice, PSČ 106 00 Praha 10, e-mail: info@lasiesta.cz, **adresa pro doručování:** Radlická 80, PSČ 150 00, Praha 5 nebo Skladový areál Brunka 64, PSČ 396 01, Humpolec

Kupující:

Jméno a příjmení:

.....

Adresa:

.....

Telefon:

.....

Email:

.....

Číslo účtu:

.....

Reklamované zboží:

Označení zboží:

.....

Číslo dokladu:

.....

Číslo objednávky a datum prodeje:

.....

Popis závady:

.....

Obsah balení při předání do reklamačního řízení:

.....

Preferovaný způsob vyřízení reklamace:

- a) oprava
- b) výměna
- c) sleva
- d) odstoupení od smlouvy

Datum: |.....|

Podpis: |.....|