**Reklamační řád**

**Reklamační řád internetového obchodu www.kockolasky.cz**

* Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen NOZ) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon") a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen "zboží"), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen "reklamace").
* Reklamační řád je nedílnou součástí **všeobecných obchodních podmínek** (dále VOP). Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s VOP a s tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
* Kupující - spotřebitel je každý nakupující (dále jen zákazník), který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím nebo s ním jinak jedná.
* Kupující - podnikatel je každý nakupující (dále jen zákazník), který nakupuje v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání a uzavírá smlouvu s prodávajícím nebo s ním jinak jedná.
* Prodávající Kočkolásky, z.s.je nezisková organizace, se sídlem Poštovní 669/25, Horní Slavkov, 357 31 IČO:
26630729, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Jako podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává zákazníkovi výrobky nebo poskytuje služby.
* Zákazníkem internetového obchodu je buď kupující spotřebitel anebo kupující podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.
* Nároky z odpovědnosti za vady jsou upraveny zejména v ustanoveních § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 NOZ.
* Za vadu však nelze považovat změnu vlastností zboží, která nastala v průběhu záruční doby v důsledku nesprávného skladování, nedostatkem péče nebo vlivem nesprávného zásahu.
Zákazník uplatňuje reklamaci některým z níže uvedených způsobů:
* osobně, po domluvě v Horním Slavkově, Lokti
* zasláním reklamovaného zboží poštou / přepravní službou na korespondenční adresu prodávajícího:
Kočkolásky, z.s. , POštovní 669, Horní Slavkov, 357 31
* osobně, na kterékoliv poště
* Nedílnou součástí reklamace je písemný popis vady (příčina reklamace), podepsaný zákazníkem.
* V případě, že věc při převzetí zákazníkem není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má zákazník právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku zákazníka buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může zákazník požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud zákazník před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během **12 (dvanácti) měsíců** ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.
* Shodou s kupní smlouvou se pak rozumí zejména, že prodávaná věc je bez vad, a dále že má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím nebo výrobcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, dále že odpovídá požadavkům právních předpisů a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

**Kontrola zásilky, převzetí zásilky a reklamace u přepravce**

**Česká pošta s.p. / Balíkovna**

Při přebírání zásilky je nutné zkontrolovat obal a vzhled zásilky. Vykazuje-li zásilka zjevnou vadu (poškození obalu), neoriginální přelepení apod., postupuje zákazník takto:

- Přebírá-li zásilku na poště, je nutné tuto skutečnost ihned oznámit, přímo na místě sepsat protokol a odmítnout převzetí zásilky.

- Přijímá-li zásilku na své adrese, zásilku může odmítnout převzít a uplatnit okamžitě reklamaci u řidiče přepravce.

- Provede-li zákazník kontrolu obsahu zásilky až po odjezdu řidiče přepravce a zjistí, že zásilka vykazuje mechanické poškození, případně shledá poškození na přepravovaném zboží uvnitř nebo zjistí úbytek obsahu zboží, reklamaci musí uplatnit co nejdříve, nejpozději do 2 dní na kterékoliv poště. Zásilku je nutné dopravit na poštu kompletní.

**Zásilkovna s.r.o.**

Při přebírání zásilky je nutné zkontrolovat obal a vzhled zásilky. Vykazuje-li zásilka zjevnou vadu (poškození obalu), neoriginální přelepení a pod., postupuje zákazník takto:

- Přebírá-li zásilku na zvoleném výdejním místě, je nutné tuto skutečnost ihned oznámit, přímo na místě sepsat protokol a odmítnout převzetí zásilky.

- Přijímá-li zásilku na své adrese, zásilku může odmítnout převzít a uplatnit okamžitě reklamaci u řidiče přepravce.

- Provede-li zákazník kontrolu obsahu zásilky až po odjezdu řidiče přepravce a zjistí, že zásilka vykazuje mechanické poškození, případně shledá poškození na přepravovaném zboží uvnitř nebo zjistí úbytek obsahu zboží, reklamaci musí uplatnit co nejdříve prostřednictvím reklamačního formuláře na webových stránkách přepravce (viz dále).

**Uplatnění reklamace**
Případné nedostatky zboží, ať už množstevního či kvalitativního charakteru je třeba oznámit písemně na e-mailovou adresu prodávajícího: kockolasky@seznam.cz a telefonicky na číslo: +420724300997, **nejpozději však v den převzetí zboží**. Spolu s oznámením je třeba doložit kopii dokumentů souvisejících se zbožím, zejména přepravního, nákladního a dodacího listu a kopii faktury. Na později uplatněné vady shora uvedeného charakteru nebude brán zřetel. Neuplatní-li zákazník žádné námitky ohledně druhu a množství dodaného zboží v den převzetí, má se za to, že zboží bylo řádně dodáno.

*V souladu s ustanovením § 12 odst. 7 zákona o poštovních službách, uplatňuje právo na náhradu škody (reklamaci) odesílatel, pokud se jedná o jakoukoliv škodu vzniklou před převzetím zásilky příjemcem, po převzetí zásilky příjemcem uplatňuje nárok na náhradu škody příjemce.*
Oprávněná osoba (prodávající / zákazník) je oprávněna uplatnit nárok na náhradu škody s tím, že**zásilka byla dodána / vrácena poškozená nebo s úbytkem obsahu**. Zákazník musí zásilku předložit k reklamaci v tom stavu, v jakém byla dodána tzn. včetně vnějšího i vnitřního balení, nebo tento stav hodnověrně doložit jiným způsobem. Zákazník je povinen poskytnout zaměstnancům dopravce, veškerou součinnost k ověření poškození zásilky a existence reklamované vady a k jejímu posouzení.
Tento nárok je nutné uplatnit vyplněním formuláře na www.zasilkovna.cz/reklamace, nejpozději však do pěti (5) pracovních dní od převzetí zásilky příjemcem nebo odesílatelem v případě poškození zásilky. Reklamaci ztráty zásilky je zákazník povinen uplatnit do tří (3) měsíců od převzetí zásilky Zásilkovnou. V opačném případě nárok na náhradu škody zaniká.

Na základě reklamace Zásilkovna zjistí, zda a v jakém rozsahu k poškození nebo k úbytku obsahu zásilky došlo. O zahájení reklamace vystaví Zásilkovna zákazníkovi písemný záznam. Zásilkovna je povinna se k uplatněnému nároku na náhradu škody vyjádřit nejpozději do třiceti (30) kalendářních dní od data jejího uplatnění.

**Místo uplatnění reklamace**
Reklamace vady na dodaném zboží se uplatňuje vždy zasláním na uvedenou korespondenční adresu prodávajícího, není-li stanoveno jinak. Pokud se zákazník rozhodne reklamované zboží na korespondenční adresu prodávajícího zaslat, ve vlastním zájmu by měl postupovat tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovující nárokům přepravy křehkého zboží a označí zásilku příslušnými symboly.

**Způsob při uplatňování reklamace**
Reklamace se uplatňuje jednostranným právním úkonem, kterým zákazník vytkne konkrétní vadu, sepíše, jak se vada projevuje a sdělí, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti za vadu uplatňuje (reklamační protokol). Toto provede písemně a e-mailem doručí prodávajícímu. Dokumentace vady ve formě přiložené fotografie může zjednodušit celý proces reklamace. Bez předchozího písemného a telefonického oznámení reklamace prodávajícímu, zákazník neposílá zboží na korespondenční adresu prodávajícího!

Zákazník je povinen poskytnout prodávajícímu, případně autorizovanému servisu, veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění.

Jakmile je zásilka se zbožím doručena prodávajícímu, začíná běžet lhůta třicet (30) kalendářních dní pro odstranění vady. Prodávající neprodleně kontaktuje zákazníka a dohodne s ním nejvhodnější formu reklamační procedury. Lhůta třicet (30) dnů není závazná vůči zákazníku podnikateli.

K reklamaci je ve všech případech nutné předložit reklamační protokol, kopii dokladu o koupi v internetovém obchodě - fakturu, kompletní výrobek. V případě že prodávající nebude

schopen zrealizovat reklamaci do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamace, přiznávají se zákazníkovi stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.

V případě, kdy má zboží prokazatelně neodstranitelnou vadu, která zcela znemožňuje užití zboží, má zákazník nárok na výměnu zboží stejné nebo obdobné jakosti, kvality a druhu.

**Neoprávněná reklamace, zánik nároku na reklamaci**
Pokud byla reklamace vyhodnocena jako neoprávněná, zákazník je povinen uhradit prodávajícímu náklady jí vzniklé v souvislosti s neoprávněnou reklamací. Nárok na reklamaci zaniká při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají podmínkám uvedených v dokumentaci (mezi dokumentaci se počítají i upozornění na originálním obalu k výrobku) ke zboží, nešetrným, nadměrným či neodborným zacházením, zásahem vyšší moci.

**Vyřízení reklamace**O reklamaci rozhoduje prodávající většinou ihned, ve složitějších případech do 5ti pracovních dnů od doručení reklamace. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamace však nesmí trvat déle než třicet (30) dnů, nedohodnou-li se zúčastněné strany jinak.

Reklamace může být vyřízena nejdéle však do 30ti dnů od jejího uplatnění. V případě nevyřízení reklamace v této lhůtě má zákazník právo na výměnu věci za stejnou novou bezvadnou věc, nebo může od smlouvy odstoupit. Výběr mezi výměnou věci a odstoupením od smlouvy náleží zákazníkovi. Pokud byla reklamace oprávněná, zákazník spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnižší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného zboží. Zákazník spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Zákazník uplatní reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co se vada projevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může znamenat znemožnění odstranění vady a jeho další znehodnocení a proto může být důvodem k zamítnutí reklamace.

Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou po kterou při správném skladování a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet.

Vyřídí-li se reklamace zákazníka opravou zboží, prodlužuje se záruční doba o dobu od uplatnění práva na odstranění vady do doby, kdy je zákazník povinen po skončení opravy je převzít.

Vyřídí-li se reklamace zákazníka výměnou vadného zboží za nové, běží na nové zboží nová záruční lhůta ode dne převzetí.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 20.9. 2025 a nahrazuje veškerá předchozí znění.

Změny reklamačního řádu vyhrazeny.