

REKLAMAČNÍ ŘÁD CITYSTORM.CZ

I. Obecná ustanovení

1.1. Tento reklamační řád je vydán v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb. Občanský zákoník v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), zákonem č. 250/2007 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění / dále jen „Zákon o ochraně spotřebitele“ /, zákona č.102 / 2014 Sb. o ochraně spotřebitele při prodeji zboží nebo poskytování služeb na základě smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory prodávajícího v platném znění a zákona č. 22/2004 Sb. o elektronickém obchodu v platném znění. A upravuje právní vztah mezi prodávajícím, kterým je:

1.2. Prodávajícím je společnost

Obchodní jméno: IA emotion s.r.o.

Adresa: Svätoplukova 1022/3, Senec 903 01, Slovenská republika

Zapsaná v rejstříku Okresního soudu Bratislava I, oddíl Sro, Vložka číslo: 85250/B

IČO: 46 860 991

DIČ: 2023635394

Bankový účet: 2500632257/2010

Prodávající není plátcem DPH/Daně z přidané hodnoty

(Dále také „Prodávající“) a každou osobou, která je kupujícím zboží nebo služeb nabízeného Prodávajícím v Internetovém obchodě Prodávajícího, a která vystupuje v postavení spotřebitele.

1.2.1. Kontakt na prodávajícího je:

IA emotion s. r. o., Svätoplukova 1022/3, 903 01 Senec a Citystorm.cz, Mlynská 312/16, 925 22 Velké Úľany, Slovenská republika

Email: obchod@citystorm.cz

tel.č .: +421 950 541 742

1.3. Reklamační řád upravuje práva a povinnosti kupujícího - spotřebitele při uplatňování práv z vad věci (zboží) ve smyslu uzavřené kupní smlouvy na dálku s prodávajícím prostřednictvím elektronického obchodu prodávajícího www.citystorm.cz. Spotřebitelem je kupující, který při uzavírání kupní smlouvy prostřednictvím Internetového obchodu prodávajícího, nejedná v rámci své podnikatelské činnosti.

1.4. Kupujícím je každá osoba (fyzická či právnická), která vyplnila a odeslala objednávku prostřednictvím Internetové stránky Prodávajícího a obdržela emailové oznámení o přijetí objednávky a uhradila kupní cenu. Kupujícím je také každá osoba, která zadala objednávku telefonicky nebo zasláním emailu. Tímto reklamačním řádem se upravují právní vztahy mezi kupujícím, který je spotřebitelem a prodávajícím. Právní vztahy vyplývající z výkonu práv z odpovědnosti za vady mezi prodávajícím a kupujícím, který je právnická osoba nebo fyzická osoba podnikatel se řídí podle zákona č. 513/1991 Sb. Obchodní zákoník v platném znění.

1.5. Spotřebitelem je každý kupující, který při uzavírání kupní smlouvy podle tohoto Reklamačního řádu a podle Všeobecných obchodních podmínek zveřejněných na stránce prodávajícího nejedná v rámci své podnikatelské činnosti.

II. Odkazy

2. Tento Reklamační řád tvoří součást Všeobecných obchodních podmínek zveřejněných v Internetovém obchodě Prodávajícího (<https://www.citystorm.cz/obchodni-podminky>).

III. Odpovědnost prodávajícího za vady produktů (zboží a služeb)

3.1. Prodávající je povinen dodat věc (zboží) v souladu s uzavřenou kupní smlouvou t.j. v požadované jakosti, množství a bez vad (faktických, právních).

3.2. Prodávající odpovídá za vady, které má prodaná věc při převzetí kupujícím. Pokud nejde o věci použité, odpovídá prodávající za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době (záruka). Vady musí kupující uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu.

3.3. Kupující je oprávněn prodávanou věc před převzetím prohlédnout.

3.4. Pokud prodávající nabízí při koupi zboží kupujícímu k prodanému zboží bezplatně další zboží jako dar, je na kupujícího či nabízené zboží jako dar přijme nebo odmítne. Součástí kupní smlouvy bude i darovací smlouva, jejímž předmětem bude bezúplatný převod takového daru. Tento dar však není prodaným zbožím, a proto prodávající neodpovídá za jeho případné vady.

3.5. Pokud prodávající o případných vadách daru ví, je povinen na tyto vady kupujícího při nabídce daru upozornit.

V případě, že má dar vady, na které prodávající kupujícího neupozornil, je kupující oprávněn dar vrátit bez nároku na nový dar. Pokud kupujícímu vznikne právo na odstoupení od kupní smlouvy a vrácení kupní ceny, odstoupí i od darovací smlouvy, která je součástí kupní smlouvy a kupující je povinen vrátit prodávajícímu vše, co podle smlouvy dostal, tj i zboží přijat jako dar. Nelze odstoupit jen od části smlouvy ale jen kupní smlouvy jako celku, včetně darovací smlouvy, která tvoří její nedílnou součást.

IV. Záruční doba

4.1. Záruční doba je 24 měsíců. Záruční doba pokud jde o použitou věc je 12 měsíců. Záruční doby začínají běžet od převzetí věci kupujícími. Pokud má koupenou věc uvést do provozu jiný podnikatel než prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

4.1.1. V případě potravin, které se rychle kazí, si zákazník musí uplatnit reklamaci nejpozději v den následující po koupi. Při potravinách, kde je uveden datum minimální trvanlivosti, je záruční doba platná do tohoto data.

4.2. Pokud kupujícími není spotřebitelem, postupuje se podle ustanovení Obchodního zákoníku a záruční doba je 1 rok. Záruční doba začíná běžet ve smyslu ustanovení Čl. IV, bod 4.1 tohoto Reklamačního řádu.

4.3. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

4.4. Pokud dojde k výměně za novou věc, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci.

4.5. Pokud dojde k výměně části nové věci, u které to povaha věci dovoluje. Na uvedenou část začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci.

4.6. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, uplatněna v záruční době.

V. Postup při uplatňování práv z odpovědnosti za vady (Reklamace)

5.1. Kupující je oprávněn uplatnit práva z odpovědnosti za vady věci, zboží nebo služby na adrese:
IA emotion s.r.o., Svätoplukova 1022/3, 903 01 Senec. **Doporučujeme zákazníkům, pro rychlejší vyřízení žádosti zboží zasílat na adresu: Citystorm.cz, Mlynská 312/16, 925 22 Velké Úľany, Slovenská republika.**

Kupující může vždy využít právo uplatnit osobně reklamaci v kterékoli provozovně společnosti, nebo v sídle společnosti, nebo prostřednictvím třetích osob např. přepravní společnosti, zásilkové společnosti...

Při reklamaci doporučujeme kupujícímu doložit záruční list, nebo doklad o zaplacení kupní ceny. Kupujícímu se doporučuje při uplatňování reklamované věci popsat vadu a uvést jak se vada projevuje.

5.1.1. V případě, že Kupující reklamuje zboží nebo službu jinak než osobně, doporučujeme Kupujícímu, aby zasílal zboží spolu s detailním popisem vady zboží, a dokladem prokazujícím zakoupení zboží v našem obchodě / například doklad o zaplacení, faktura, záruční list /, a to z důvodu urychlení reklamačního procesu.

5.1.2. Zboží v případě reklamace doporučujeme zasílat doporučenou formou. Zboží nezasílejte formou dobírky, která nebude z naší strany převzata.

5.1.3. Během doby provozu Prodávající určí osobu odpovědnou a pověřenou přijímat a vyřizovat reklamace.

5.2. Po převzetí reklamované věci prodávajícími bude kupujícímu vystaveno potvrzení o uplatnění reklamace ihned; ak tomu brání závažné okolnosti tak bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamace.

5.3. Prodávající je povinen určit způsob vyřízení reklamace ihned, ve složitých případech do 3 dnů ode dne uplatnění reklamace. V odůvodněných případech, zejména pokud se vyžaduje složité technické zhodnocení zboží nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po určení způsobu vyřízení reklamace vyřídí reklamaci prodávající ihned, v odůvodněných případech lze reklamaci vyříditi i později. Vyřízení reklamace však nesmí být delší než 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí 30 denní lhůty pro vyřízení reklamace má kupující právo odstoupit od kupní smlouvy a bude mu vrácena plná částka za zboží nebo má právo na výměnu zboží za nové.

5.4. Pokud spotřebitel reklamaci výrobku uplatnil během prvních 12 měsíců od koupě, může prodávající vyříditi reklamaci zamítnutím pouze na základě odborného posouzení; bez ohledu na výsledek odborného posouzení nelze od spotřebitele vyžadovat úhradu nákladů na odborné posouzení ani jiné náklady spojené s odborným posouzením. Prodávající je povinen poskytnout spotřebiteli kopii odborného posouzení odůvodňujícího zamítnutí reklamace nejpozději do 14 dnů ode dne vyřízení reklamace.

5.5. Pokud spotřebitel reklamaci výrobku uplatnil po 12 měsících od koupě a prodávající ji zamítl, osoba, která reklamaci vybavila, je povinna v dokladu o vyřízení reklamace uvést, komu může spotřebitel zaslat výrobek na odborné posouzení. Pokud je výrobek zaslán na odborné posouzení určené osobě, náklady odborného posouzení, jakož i všechny ostatní s tím související účelně vynaložené náklady nese prodávající bez ohledu na výsledek odborného posouzení. Pokud spotřebitel odborným posouzením prokáže zodpovědnost prodávajícího za vadu, může reklamaci uplatnit znovu; během provádění odborného posouzení záruční doba neběží. Proávající je povinen spotřebiteli uhradit do 14 dnů ode dne znovu uplatnění reklamace veškeré náklady vynaložené na odborné posouzení, jakož i všechny s tím související účelně vynaložené náklady. Znovu uplatněnou reklamaci nelze zamítnout.

5.6. Spotřebitel má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odesílání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady zboží a služeb.

5.7. Náležitosti odborného posouzení podle bodu 5.4 tohoto článku:

Odborné posouzení musí obsahovat:

- a) identifikaci osoby, která provádí odborné posouzení,
- b) přesnou identifikaci posuzovaného výrobku,
- c) popis stavu výrobku,
- d) výsledek posouzení,
- e) datum vyhotovení odborného posouzení.

5.8. O vyřízení reklamace a o způsobu jejího vyřízení je Prodávající povinen informovat Spotřebitelské a to vhodnou a prokazatelnou formou, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Prodávající je povinen o vyřízení reklamace vydat písemný doklad a to nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

5.9. Za ukončení reklamačního řízení / reklamace / se považuje její vybavení. Pod vybavením reklamace se rozumí ukončení reklamačního řízení předáním opraveného výrobku, výměnou výrobku, vrácením kupní ceny výrobku, vyplacením přiměřené slevy z ceny výrobku, písemná výzva k převzetí plnění nebo její odůvodněné zamítnutí.

6. Reklamované zboží Prodávající po vyřízení reklamace Kupujícímu doručí stejnou formou, jakou byla reklamace uplatněna ze strany Kupujícího. Změna formy doručení je možná pouze na základě souhlasu Kupujícího.

VI.Práva kupujícího při uplatnění práv z odpovědnosti za vady

6.1. Pokud jde o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Kupující může místo odstranění vady požadovat výměnu věci, nebo se vada týká jen součásti věci, výměnu součásti, pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem na cenu zboží nebo závažnost vady. Prodávající může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou, pokud to kupujícímu nezpůsobí závažné potíže.

6.2. Pokud jde o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Pokud jde o jiné neodstranitelné vady, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci.

6.3. Je-li věc prodávána za nižší cenu nebo použita věc má vadu, za kterou prodávající odpovídá, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

VII.Závěrečné ustanovení

7.1. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu tohoto Reklamačního řádu. Povinnost písemného oznámení změny Reklamačního řádu je splněna jeho umístěním v Internetovém obchodě Prodávajícího.

7.2. Tento Reklamační řád tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek a Zásad a poučení o ochraně osobních údajů tohoto internetového obchodu. Dokumenty - [Všeobecné obchodní podmínky](#) a [Zásady a poučení o ochraně osobních údajů](#) tohoto internetového obchodu jsou zveřejněny na doméně Internetového obchodu Prodávajícího.

7.3. V případě změny v Reklamačním řádu, vztah mezi Kupujícím a Prodávajícím se řídí podle Reklamačního řádu platného a účinného při uzavření kupní smlouvy, a to až do momentu jejího zániku.

7.4. Tento reklamační řád je platný a účinný momentem jeho zveřejnění v Internetovém obchodě prodávajícího dne 28.10.2022.