

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace zboží zakoupeného na e-shopu <https://www.nemko.cz/> (dále jen „**internetový obchod**“) provozovaného podnikatelem

NemKoCZ s.r.o.

IČO: 06021336

DIČ:CZ06021336

se sídlem Vlčkovická 18/98, 500 04 Hradec Králové

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 39403

e-mail: nemko@nemko.cz

telefon: 777011833

webová stránka: www.nemko.cz (dále jen „**prodávající**“)

ADRESA PRO DORUČOVÁNÍ REKLAMACÍ:

NemKoCZ s.r.o., Vlčkovická 18/98, 500 04 Hradec Králové

Tento reklamační řád se použije ve vztahu k fyzické nebo právnické osobě, která uzavírá kupní smlouvu (dále jen „**kupující**“) prostřednictvím internetového obchodu.

Jaké vady lze reklamovat?

1. Proávající odpovídá kupujícímu za to, že **prodávané zboží je ve shodě s kupní smlouvou**, zejména, že je bez vad. Proávající zejména odpovídá, že v době, kdy kupující zboží převzal

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakosti, funkčnosti a jiným ujednaným vlastnostem,
- je vhodné k účelu, pro který jej kupující požaduje a s nimiž prodávající souhlasil, a
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

Proávající rovněž odpovídá kupujícímu, že **vedle ujednaných vlastností**

- je zboží vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druh obvykle používá,
- zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věci téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, kterou prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Proávající není vázán výše uvedeným veřejným prohlášením, prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření kupní smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi zboží nemohlo mít vliv.

2. Projevili se vada během jednoho roku od převzetí zboží kupujícím, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

3. Proávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle kupní smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající.

4. Kupujícímu nenáleží práva z vadného plnění, pokud vadu sám způsobil.
5. Vadou zboží není jeho opotřebení způsobené jeho obvyklým užíváním.
6. Kupující nemůže reklamovat zlevněné zboží z důvodu (vady), pro který je dané zboží zlevněno.

Jaká je záruční doba?

1. Kupující má právo vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou (2) let od převzetí. Vytkl-li kupující vadu oprávněně, tato doba neběží po dobu, po kterou nemůže zboží kupující užívat.

Jaká práva z vadného plnění má kupující?

1. Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Kupující může požadovat podle své volby **dodání nového zboží bez vady, nebo opravu zboží**, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný, nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by mělo zboží bez vady.

2. Kupující může požadovat **přiměřenou slevu z kupní ceny** nebo **odstoupit od smlouvy**, pokud:

- prodávající vadu odmítl odstranit, nebo jí neodstranil v souladu s ust. § 2170 odst. 1 a 2 občanského zákoníku,
- se vada projeví opakovaně,
- je vada podstatným porušením kupní smlouvy, nebo
- je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

3. Kupující nemůže odstoupit od kupní smlouvy, je-li vada zboží nevýznamná.

Jak postupovat při reklamaci?

1. Při uplatnění reklamace je kupující povinen označit vadu, nebo popsat, jak se vada projevuje, a jakým způsobem požaduje reklamaci vyřídit. K uplatnění reklamace může kupující využít [vzorový formulář pro reklamaci](#). K REKLAMACI K JIŽ NAISTALOVANÉMU ZBOŽÍ JE NUTNÉ DOLOŽIT FOTODOKUMENTACI Z INSTALACE - MONTÁŽE DLE MONTÁŽNÍHO NÁVODU.

2. Adresa pro vrácení zboží z důvodu vytčení vady (reklamace je): **NemKoCZ s.r.o., Vlčkovická 18/98, 500 04 Hradec Králové**. Prodávající je rovněž povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků a případně i ve svém sídle. Prodávající preferuje uplatnění reklamace na e-mail nemko@nemko.cz.

3. Při uplatnění reklamace prodávající kupujícímu vystaví potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

4. Prodávající je povinen vyřídit reklamaci včetně odstranění vady a informovat o tom kupujícího ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nedohodne-li se s kupujícím na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty je kupující oprávněn odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

5. Prodávající je rovněž povinen vydat kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, době trvání reklamace, případně písemné odůvodnění reklamace.

6. Ujednání odst. 4. se neuplatní v případě reklamace uplatněné kupujícím-podnikatelem. Prodávající není v takovém případě vázán žádnou lhůtou pro vyřízení reklamace.

7. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace. Toto právo může kupující u prodávajícího uplatnit ve lhůtě do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, v opačném případě ho soud nemusí přiznat.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 28.4.2023