

NEBO kuchyně

Reklamační řád

Obsah

1. Úvod.....	2
2. Základní pojmy.....	2
3. Reklamace.....	2
3.1. Nahlášení reklamace	2
3.2. Lhůta pro nahlášení reklamace	2
3.3. Vyřízení reklamace.....	2
4. Práva a povinnosti	3
5. Použité zboží	4
6. Nové spotřebiče.....	4
7. Závěrečná ustanovení.....	5

1. Úvod

1. Tento reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu www.nebo.cz nebo v prodejnách NEBO kuchyně.

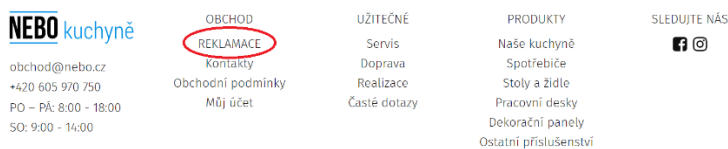
2. Základní pojmy

1. **Prodávající** je on-line obchod www.nebo.cz nebo prodejna NEBO kuchyně.
2. **Kupující** je zákazník, který má v úmyslu zboží koupit, zboží koupil nebo koupené zboží reklamuje.

3. Reklamace

3.1. Nahlášení reklamace

1. Reklamaci zboží je nutné oznámit vyplněním reklamačního formuláře na webových stránkách www.nebo.cz – odkaz viz obrázek níže (nachází se ve spodní části webových stránek).



Všechna práva vyhrazena © 2022 Nábytek NEBO.cz

2. Pro úspěšné vyřízení reklamace Kupující vyplní všechny požadované informace. Nahráním fotografií s případným poškozením nebo jinou vadou Kupující usnadní vyreklamování daného zboží.
3. Kupující při převzetí zboží od dopravce zkontroluje, zda není zboží zjevně poškozené. Pokud jsou na zboží známky poškození, upozorní Kupující na tuto skutečnost dopravce a poškození nafotí. Poté Kupující postupuje v reklamaci dle odstavce 1 a 2 této kapitoly.

3.2. Lhůta pro nahlášení reklamace

1. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodloužení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace.

3.3. Vyřízení reklamace

1. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se

spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

3. Reklamované zboží je nutné vrátit na některou z poboček Prodávajícího (Bavoryně 88, 267 51 Zdice nebo V Remízku 1392/7, 268 01 Hořovice). Po posouzení závady na zboží se Kupujícímu ozve pracovních reklamačního oddělení Prodávajícího a Kupujícího obeznámí se způsobem vyřešení reklamace. Pokud se jedná o uznanou reklamaci, tj. nebylo zboží poškozeno vinnou zákazníka, vydá Prodávající Kupujícímu zboží nové.

4. Práva a povinnosti

1. Práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího ohledně záruky Prodávajícího za jakost zboží při převzetí a práva Kupujícího z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanovením § 2161 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).

4.1. Odpovědnost za jakost při převzetí

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující věc převzal
 - a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - b) se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
3. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.
4. Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost.
5. Ustanovení odst. 3 a 4 této kapitoly se nepoužije
 - a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
 - c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo
 - d) v důsledku jakéhokoliv poškození zákazníkem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu,
 - e) vyplývá-li to z povahy věci.

6. Nemá-li věc vlastnosti stanovené v § 2161 Občanského zákoníku, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
7. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od smlouvy odstoupit.
8. Neodstoupí-li Kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.“
9. Práva z vady se uplatňují u Prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v potvrzení podle § 2166 Občanského zákoníku uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, uplatní Kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi Prodávajícím a Kupujícím při koupi věci.“
10. Dárek není zbožím, na které by Kupující mohl uplatnit reklamaci.

5. Použité zboží

1. Pro použité zboží se primárně využije odstavců 2 až 7 této kapitoly. Práva a povinnosti, které odst. 2 až 7 neupravují, se řídí kapitolou 3.
2. Použité zboží je Prodávajícím vždy důkladně zkontrolováno. Prodávající případné vady detailně nafotí a pošle na e-mail kupujícího, který odsouhlasením vad a zaplacením zálohy souhlasí se stavem zboží. Kupující tedy může reklamovat jen takové vady, na které nebyl upozorněn před dokončením prodeje.
3. V případě koupě použitého zboží osobně, na prodejně Prodávajícího, má Kupující možnost linku sám zkontrolovat a zaplacením ceny linky odsouhlasit stav zboží. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
4. Příslušenství, které není v dobrém stavu, není fakturováno a je ve faktuře zapsáno jako nulová položka.
5. V případě použitého zboží není možná oprava ze strany Prodejce. Uznaná reklamace se tedy vždy řeší vrácením ceny z kupní smlouvy.
6. V rámci použitého zboží může Kupující uplatnit záruční dobu, a to 6 měsíců od zakoupení zboží, pouze u použitých spotřebičů.
7. Reklamované zboží je nutné vrátit na adresu Bavoryně 88, 267 51 Zdice. Vynaložené náklady na vrácení zboží platí zákazník.

6. Nové spotřebiče

1. Nové spotřebiče zákazník reklamuje u výrobce, kde je nutné předložit doklad o zaplacení zboží a výrobní číslo produktu. Seznam výrobců a kontakt viz níže.

Výrobce	Odkaz pro reklamace	Telefon
Candy	https://www.bmk servis.cz/servis-candy-hoover.php	+420 841 111 125
Gorenje	https://cz.gorenje.com/podpora/zakaznický-servis	800 105 505
Beko	https://www.e-beko.cz/cs/reklamace	+420 220 105 371 800 350 333

7. Závěrečná ustanovení

1. Reklamační řád byl vypracován ve smyslu občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele. Reklamace se vyřizují v souladu s tímto reklamačním řádem, občanským zákoníkem, zákonem o ochraně spotřebitele a dalšími příslušnými právními předpisy.
2. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.4.2022.