

## Reklamační řád

**Jana Švece**

Sídlo: Běstovice 1, 565 01, Choceň

IČ: 01890182

zapsaného v živnostenském rejstříku vedeném Městským úřadem Vysoké Mýto, č. j.  
(dále jen „**Prodávající**“)

**pro prodej prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese  
www.nakupher.cz**

### Kontaktní údaje Prodávajícího:

Adresa pro doručování: **Jan Švec**  
Beštovice 1  
565 01, Choceň  
(dále jen „**Kontaktní adresa**“)

Adresa elektronické pošty: obchod@nakupher.cz (dále jen „**Kontaktní email**“)

Telefon: (+420) 799 501 642 (dále jen „**Kontaktní telefon**“)

1. Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároků ze záruky za jakost, v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění, a je-li Kupujícím spotřebitel, zákona č. 634/1995 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Práva z vadného plnění, včetně záruční odpovědnosti, uplatňuje Kupující u Prodávajícího na Kontaktní adrese Prodávajícího (další způsoby uplatnění vad dle Reklamačního řádu nejsou tímto jakkoli omezeny). **Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy Prodávající obdržel od Kupujícího reklamované zboží.**
3. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že v době, kdy Kupující zboží převzal:
  - má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
  - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

4. Prodávající odpovídá Kupujícímu, který je spotřebitelem, že zboží při převzetí nemá vady a **že se vady u spotřebního zboží nevyskytnou v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží Kupujícím.** V případě PC a konzolových her Prodávající zejména odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy byl Kupujícímu zaslán aktivační klíč, je tento aktivační klíč plně funkční a umožňuje stažení plnohodnotné PC nebo konzolové hry specifikované ve webovém rozhraní. **Není-li Kupující spotřebitelem, není mu záruka za jakost poskytována.**
5. V případě, že se v průběhu záruční doby nebo v průběhu doby dle předcházejícího odstavce vyskytne vada zboží, pro kterou nemůže být zakoupené zboží používáno zcela řádně, a tuto vadu lze odstranit, má Kupující právo na jeho bezplatnou opravu. U odstranitelné vady na dosud nepoužitém výrobku má Kupující právo místo odstranění vady požadovat výměnu vadného výrobku za bezvadný. V případě, že dodání bezvadného výrobku nebo oprava výrobku není možná nebo Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době, má Kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
6. V případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vady, má Kupující právo na výměnu zboží, na přiměřenou slevu z kupní ceny anebo má právo od kupní smlouvy odstoupit.
7. Práva z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující o vadě před převzetím věci věděl, nebo pokud vadu sám způsobil. Kupující nemá právo od kupní smlouvy odstoupit, ani požadovat dodání nové věci, pokud nemůže věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel, vyjma případy stanovené zákonem.
8. Neodstoupí-li Kupující od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. 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 Kupujícímu působilo značné obtíže.
9. Kupující je povinen uplatnit reklamaci u Prodávajícího (nebo osoby určené k opravě) bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. **Doručené reklamace jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace,** pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vystaví Prodávající písemné potvrzení.
10. Dnem uplatnění reklamace se rozumí den, kdy bylo zboží doručeno na Kontaktní adresu Prodávajícího, do jakékoliv provozovny Prodávajícího nebo do sídla či místa podnikání Prodávajícího.
11. **V případě sporné reklamace rozhodne Prodávající o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.**

12. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na zboží, u kterého byla reklamáce uplatněna po uplynutí stanovené záruční doby, a dále na opotřebení zboží způsobené jeho užíváním. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na vady způsobené nesprávným užíváním, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním. **U věcí prodávaných za nižší cenu Prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána; místo práva na výměnu má Kupující v tomto případě právo na přiměřenou slevu.**

13. Reklamací lze uplatnit následujícím způsobem:

- Informování Prodávajícího telefonicky, e-mailem či písemně.
- Pokud to webové rozhraní umožňuje, může Kupující pro oznámení reklamáce využít reklamační protokol, který mu bude zaslán na adresu elektronické pošty nebo je k dispozici ke stažení na webovém rozhraní.
- Doručení reklamovaného zboží (jinak než na dobírku, kterou Prodávající nepřebírá) na Kontaktní adresu Prodávajícího (nebo osoby určené k opravě), do jakékoliv provozovny Prodávajícího nebo do sídla či místa podnikání Prodávajícího. Při zasílání je Kupující povinen zboží zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení. Ke zboží je vhodné přiložit doklad o zakoupení zboží či fakturu – daňový doklad, byli-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamáce. Nic z výše uvedeného nebrání pozitivnímu vyřízení reklamáce dle zákonných podmínek.

14. Prodávající neodpovídá za újmu na zdraví osob, případně újmu na majetku a zboží, které budou zapříčiněné neodborným zacházením, či zneužitím zboží, popřípadě nedbalostí.