

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## 1. Úvodní ustanovení

1. Reklamační řád byl zpracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a upravuje postup při reklamaci zboží zakoupeného od prodávajícího, kterým je internetový obchod [www.denishenry.cz](http://www.denishenry.cz), jehož provozovatelem je společnost Denis Henry s.r.o., IČO: 03488802, se sídlem Fučíkova 254, Mnichovice, PSČ 251 64 (dále jen „Prodávající“). Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího.
2. Kupující je povinen seznámit se s tímto Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami Prodávajícího ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží vyjadřuje Kupující s tímto Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami Prodávajícího souhlas.
3. Tento reklamační řád se nevztahuje na případy, kdy práva z odpovědnosti za vady uplatňuje kupující, který uzavřel kupní smlouvu s Prodávajícím v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „Podnikatel“). Práva Podnikatele z vadného plnění se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zejména ustanovením § 2099 až § 2112 občanského zákoníku.

## 2. Výklad pojmů

1. Kupujícím, který je spotřebitel, se rozumí každý člověk (fyzická osoba), který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámce samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná (dále jen „Spotřebitel“).
2. Kupujícím, který není spotřebitel, se rozumí právnická osoba, která ve vztahu k Prodávajícímu nevystupuje v rámci své podnikatelské činnosti.
3. Podnikatelem se rozumí fyzická či právnická osoba, která uzavírá smlouvu s Prodávajícím za účelem svého podnikání.
4. Pro účely tohoto reklamačního řádu se kupujícím rozumí Spotřebitel ve smyslu čl. 2.1 reklamačního řádu a jiná fyzická nebo právnická osoba ve smyslu čl. 2.2 reklamačního řádu (dále jen „Kupující“).
5. Prodávajícím se rozumí internetový obchod [www.denishenry.cz](http://www.denishenry.cz), jehož provozovatelem je společnost Denis Henry s.r.o., IČO: 03488802, se sídlem Fučíkova 254, Mnichovice, PSČ 251 64.

## 3. Odpovědnost Prodávajícího za vady zboží (zákonná záruka)

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.

#### **4. Práva Kupujícího z vady zboží**

1. Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, 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.
2. 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 rovněž právo od smlouvy odstoupit.
3. 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 Kupujícímu působilo značné obtíže.
4. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
5. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.

#### **5. Lhůta a způsob uplatnění práva z vadného plnění**

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se u zboží vyskytne, v době 24 měsíců od převzetí; to neplatí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží

- mělo při převzetí Kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží. Po marném uplynutí lhůty dle předchozí věty právo z vady zboží u Prodávajícího uplatnit nelze.
2. Před uplatnění reklamace Kupující sdělí Prodávajícímu záměr zakoupené zboží reklamovat, a to písemně zasláním e-mailu na adresu reklamace@denishenry.cz.
  3. Kupující zašle řádně zabalené reklamované zboží na adresu Prodávajícího Denis Henry s.r.o., Fučíkova 254, Mnichovice, PSČ 251 64. K reklamovanému zboží je Kupující povinen přiložit doklad o zaplacení (daňový doklad) a písemné sdělení o důvodu uplatnění reklamace, včetně zvoleného způsobu vyřízení reklamace. Zvolený způsob vyřízení reklamace není Kupující oprávněn změnit bez předchozího souhlasu Prodávajícího.
  4. Reklamované zboží zaslané Kupujícím na dobírku nebude ze strany Prodávajícího přebráno a bude vráceno zpět Kupujícímu na jeho náklady.

## **6. Vyřízení reklamace**

1. Prodávající je povinen vyřídit reklamaci, včetně odstranění vady, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Lhůta dle předchozí věty neběží v případě, že Prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, doklad o zaplacení apod.). Prodávající je povinen vyžádat se doplnění podkladů od Kupujícího v co nejkratší možné lhůtě.
2. Prodávající je povinen vydat Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy Spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace, a jaký způsob vyřízení reklamace Spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Kupujícímu, který není spotřebitelem, Prodávající písemně potvrdí, kdy reklamaci uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.
3. V případě, že reklamace je Prodávajícím uznána jako oprávněná a Kupující požaduje jako způsob vyřízení reklamace vrácení kupní ceny, zašle Prodávající Kupujícímu zaplacenou kupní cenu zpět nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy bylo Kupujícímu zasláno potvrzení o způsobu vyřízení reklamace. Peněžní prostředky zašle Prodávající zpět Kupujícímu stejným způsobem, kterým je obdržel, ledaže Kupující určí jinak.
4. Není-li reklamace ve lhůtě dle čl. 6.1 reklamačního řádu vyřízena, má Kupující nárok na vrácení peněz.