

REKLAMAČNÍ ŘÁD

DOLCZE TRADITIONAL MANUFACTURING S.R.O.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1** Společnost **DOLCZE traditional manufacturing s.r.o.**, IČO: 014 51 596, se sídlem na adrese Praha 1 Nové město, Klimentská 1974/20, PSČ 110 00, zapsaná v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 206604 vedenou u Městského soudu v Praze (dále jen „**Prodávající**“) vyrábí a prodává klenotnické výrobky z drahých kovů, drahokamů a polodrahokamů (dále též „**Zboží**“).
- 1.2** Tento reklamační řád Prodávajícího (dále jen „**Řád**“) určuje v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění, a v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“), pravidla pro reklamace Zboží zakoupeného od Prodávajícího nebo jeho obchodních zástupců.
- 1.3** V případě rozporu mezi tímto Řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami Prodávajícího platnými k příslušnému datu (dále jen „**VOP**“) mají přednost VOP.

2. ODPOVĚDNOST ZA VADY ZBOŽÍ

- 2.1** Prodávající odpovídá zákazníkům za vady Zboží způsobem, v rozsahu a s omezeními, jak je to upraveno ve VOP, zejména v ustanoveních článků 5. a 6. VOP.

3. MÍSTO A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 3.1** Zboží lze reklamovat, tj. uplatnit právo plynoucí z odpovědnosti Prodávajícího za vady Zboží, přímo u Prodávajícího v místě jakékoli jeho provozovny na území České republiky, případně u obchodního zástupce Prodávajícího, u kterého bylo Zboží objednáno.
- 3.2** V případě zhotovení Zboží na zakázku lze Zboží reklamovat výlučně v provozovně Prodávajícího, v níž bylo zhotovení Zboží objednáno, případně u obchodního zástupce Prodávajícího, u kterého bylo Zboží objednáno.
- 3.3** Kupující je při reklamaci povinen předložit zakoupené Zboží společně s příslušným certifikátem, který ke Zboží obdržel, a originálem dokladu o koupi, případně společně se sjednanou objednávkou, je-li reklamované Zboží zhotoveno na zakázku. Prodávající přijme k reklamaci pouze Zboží, které není poškozeno nebo hrubě zašpiněné vyjma případů, že se tak stalo v důsledku zavinění Prodávajícího.
- 3.4** Kupující je povinen reklamovat jakoukoli vadu Zboží bezprostředně poté, kdy tuto vadu zjistí. Vadu Zboží lze reklamovat výlučně před uplynutím příslušné reklamační lhůty, tj. v případě kupujícího – spotřebitele 24 měsíců od převzetí Zboží zákazníkem. Do této doby se přitom nezapočítává doba, po kterou má Prodávající Zboží u sebe za účelem vyřízení reklamace, a to až do doby, kdy je kupující povinen Zboží po vyřízení reklamace převzít. V případě vyřízení reklamace výměnou vadného Zboží za nové začíná běžet nová záruční doba ode dne převzetí nového Zboží kupujícím.

4. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

- 4.1** Reklamované Zboží přebírá za Prodávajícího k tomu pověřený pracovník.
- 4.2** O přijetí reklamovaného Zboží k vyřízení reklamace sepíše Prodávající se protokol, jehož jedno vyhotovení předá Prodávající kupujícímu. V reklamačním protokolu kupující uvede, jakým způsobem požaduje reklamaci vyřídit (viz dále článek 4.5. tohoto Řádu).
- 4.3** Pověřený pracovník Prodávajícího je povinen rozhodnout o způsobu vyřízení reklamace ihned, ve složitých případech nejdéle do 5 pracovních dnů.
- 4.4** Ohledně vyřízení reklamace informuje Prodávající kupujícího prostřednictvím SMS nebo e-mailem, který pro tento účel kupující sdělí.
- 4.5** Kupující je povinen převzít si reklamované Zboží nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamace, nedohodne-li se s Prodávajícím jinak.

5. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 5.1** Reklamační zboží může být vyřízena:
- (a) výměnou vadného Zboží za nové, případně výměnou vadné části Zboží, je-li vadná pouze tato část;
 - (b) odstraněním vady, v případě vady odstranitelné;
 - (c) poskytnutím přiměřené slevy z kupní ceny Zboží; nebo
 - (d) odmítnutím reklamace v případě neoprávněné reklamace Zboží, za jehož vadu Prodávající neodpovídá, nebo reklamace, která není uplatněna řádně a včas.
- 5.2** Kupující je oprávněn požadovat výměnu vadného Zboží za nové, pokud to není vzhledem k povaze a rozsahu vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti Zboží, lze požadovat pouze výměnu takové součásti za novou.
- 5.3** Je-li to vzhledem k povaze a rozsahu vady přiměřené, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
- 5.4** Právo na výměnu Zboží za nové, nebo výměnu vadné součásti věci, má však kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nelze Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt této vady po její opravě nebo pro větší počet vad Zboží. V takovém případě má kupující rovněž právo odstoupit od smlouvy uzavřené s Prodávajícím.
- 5.5** V případě, kdy kupující neodstoupí od smlouvy, neuplatní právo na výměnu vadného Zboží nebo jeho součásti, ani na jeho opravu, je oprávněn požadovat přiměřenou slevu. Právo na přiměřenou slevu lze uplatnit i v případě, že Prodávající nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo věc opravit, případně pokud Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo v případě, kdy by zjednání nápravy působilo kupujícímu značné obtíže.
- 5.6** Má-li Zboží vadu, z níž je Prodávající zavázán, a jedná-li se o Zboží prodávané za nižší cenu nebo o Zboží použité, má kupující namísto práva na výměnu Zboží právo na přiměřenou slevu.

- 5.7** O vadu Zboží se nejedná v případě běžného opotřebení Zboží způsobeného obvyklým používáním ani v případě poškození Zboží způsobeného nesprávným zacházením, nesprávnou údržbou nebo jejím zanedbáním a nesprávnou manipulací se Zbožím. Práva plynoucí z vadného plnění kupujícím rovněž nenáleží, pokud o vadě Zboží věděl před jeho zakoupením.
- 5.8** Všechny opravy provedené na základě řádné, včasné a oprávněné reklamace, jsou v záruční době poskytovány ze strany Prodávajícího bezplatně.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1** Veškerá ustanovení tohoto Řádu jsou oddělitelná. V případě, že bude jakékoli ustanovení tohoto Řádu považováno za neplatné, neúčinné či nevymahatelné, nebude to mít vliv na platnost, účinnost či vymahatelnost práv a povinností vyplývajících z tohoto Řádu.
- 6.2** Vztahy, závazky, práva a povinnosti vyplývající z tohoto Řádu se řídí právním řádem České republiky.
- 6.3** V případě, že dojde mezi Prodávajícím a kupujícím, který je spotřebitelem, ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, včetně sporu souvisejícího s vyřízením reklamace dle tohoto Řádu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, IČO: 000 20 869, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.cz. Související informace lze nalézt na adrese www.adr.coi.cz.
- 6.4** Tento Řád nabývá účinnosti dne 19.9.2017.