**Reklamační řád**

1. **Reklamační řád**

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu www.rozchov.czod naší společnosti

**ROZCHOV Group s.r.o.**, se sídlem K Jezu 249, 27711 Neratovice

IČ: 2225757

DIČ: CZ2225757

zapsané u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka č.413370

Adresa pro doručování: Skladový areál, Tuhaň 273, 27741 Kly

Telefonní číslo: +420 312 523756

Kontaktní e-mail: rozchov@rozchov.cz

1. **Za jaké vady zboží odpovídáme?**

Jako prodávající odpovídáme za to, že zboží při převzetí nemá vady. To znamená, že zboží:

* má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy
* je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
* vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá Vaší představě, máte v případě, že jste spotřebitelem, právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 5 Všeobecných obchodních podmínek pro maloobchod.

Spotřebitelům dále odpovídáme za to, že se vady nevyskytnou v záruční době. **Nejste-li spotřebitelem, není Vám záruka za jakost poskytována.**Článek 2 se vztahuje pouze na spotřebitele.

1. **Jaká je záruční doba?**

U nepoužitého spotřebního zboží činí záruční doba **dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží**, není-li na webovém rozhraní nebo v dokumentech přiložených ke zboží stanovena delší záruční doba. U krmiv a pamlsků je záruční doba vyznačena na obalu.

1. **Jaká práva z vadného plnění máte?**

V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada zboží, pro kterou nemůže být zakoupený výrobek používán zcela řádně, a tuto vadu lze odstranit, máte právo na jeho **bezplatnou opravu,** v případě krmiv a pamlsků na jejich **výměnu**.

U odstranitelné vady na dosud nepoužitém výrobku můžete místo odstranění vady požadovat **výměnu vadného výrobku za bezvadný**, nebo **přiměřenou slevu z kupní ceny**.

V případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vady, máte právo na **výměnu zboží**, na **přiměřenou slevu z kupní ceny**anebo máte právo od kupní smlouvy **odstoupit**.

Právo na přiměřenou slevu máte i v případě, že nejsme schopni dodat Vám novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, nebo v případě, že nezjednáme nápravu v přiměřené době nebo že by Vám zjednání nápravy působilo značné obtíže.

Právo odstoupit od smlouvy nebo právo požadovat dodání nové věci nemáte v případě, že nemůžete zboží vrátit ve stavu, v jakém jste jej obdrželi (s výjimkou případů stanovených v ustanovení § 2110 OZ).

1. **Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?**

Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud:

* jste o vadě před převzetím věci věděli;
* jste vadu sami způsobili;
* uplynula záruční doba.

Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

* opotřebení zboží způsobené jeho užíváním (za opotřebení způsobené užíváním se považuje i například snížení kapacity baterií a akumulátorů);
* vady způsobené nesprávným užíváním zboží, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním.

U věcí prodávaných za nižší cenu neodpovídáme za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána.

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

1. **Jak postupovat při reklamaci?**

Reklamaci u naší společnosti (nebo osoby, která je na webovém rozhraní uvedena jako osoba určená k opravě) uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

Reklamaci lze uplatnit následujícím způsobem:

* pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně dle kontaktů uvedených v obchodních podmínkách.
* reklamované zboží doručíte (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na naši kontaktní adresu nebo na adresu našeho sídla.

Při zasílání zabalte zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení.

**Ke zboží je vhodné přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, a formluář na odstoupení od smlouvy, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace. Nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.**

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.

**Doručené reklamace vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace**, pokud se nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace Vám vystavíme písemné potvrzení.

**V případě sporné reklamace rozhodneme o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.**