

Reklamační řád

Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zboží společností UnderTone s.r.o. se sídlem Divadelní 603/3, Brno 602 00, IČO: 22631917 (dále jako „**prodávající**“)

1 Záruka za jakost

1.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:

1.1.1 má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li takové vlastnosti, pak takové, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prodávajícího nebo výrobce;

1.1.2 se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;

1.1.3 je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;

1.1.4 vyhovuje věc požadavkům právních předpisů

1.2 Kupující je povinen při osobním převzetí od prodávajícího zkontrolovat přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

1.3 Kupující je povinen při převzetí od přepravce řádně zkontrolovat stav přebíraného zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů podle přepravního listu.

2 Způsob uplatnění reklamace

2.1 Práva kupujícího z vadného plnění (dále jako „reklamace“) musí být v souladu s tímto reklamačním řádem.

2.2 Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, na adrese Divadelní 603/3, Brno nebo Emailem: sekretariat@undertone.cz doložení fotodokumentace

2.3 Prodávající je povinen zabezpečit přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamaci po celou provozní dobu.

2.4 Kupující je povinen při reklamaci doložit datum koupě daného zboží, a to předložením příslušného daňového dokladu nebo záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.

2.5 Kupující nemá právo uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytykána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny daného zboží.

3 Lhůty pro uplatnění a vyřízení reklamace

3.1 Poskytl-li prodávající nad rámec zákonných povinností (zejména zákonné lhůty) záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud záruční list nebo smlouva nestanoví jinak.

3.2 Lhůta pro uplatnění reklamace začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, který je uveden v daňovém dokladu nebo záručním listě či jiném takovém dokumentu.

3.3 Záruční lhůta pro spotřebitele činí 24 měsíců.

3.4 Kupující je povinen reklamovat zboží bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že je na zboží vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.

3.5 Reklamuje-li kupující zboží oprávněně, neběží lhůta pro reklamaci po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující jej nemůže užívat.

3.6 Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 5 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno datum a místo uplatnění reklamace, charakteristika vytýkané vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možné vůbec nebo včas uskutečnit.

3.7 Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace.

3.8 V případě vyřešení reklamace výměnou zboží neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, ale pokračuje běh lhůty reklamovaného zboží.

4 Výjimky z odpovědnosti za vady

4.1 Prodávající neodpovídá za vady zboží v následujících případech:

4.1.1 je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;

4.1.2 je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením zboží;

4.1.3 vada na zboží vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci;

4.1.4 jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží v době převzetí zboží kupujícím;

- 4.1.5 mechanické poškození zboží;
- 4.1.6 vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbání péče o zboží;
- 4.1.7 provedení nekvalifikovaného zásahu či změna parametrů
- 4.1.8 používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je prodejcem nebo výrobcem určeno;

5 Pro vrácení zboží v ochranné lhůtě 14 dní:

Vrácení zboží a náklady na dopravu

Kupující má právo odstoupit od smlouvy a vrátit zakoupené zboží ve lhůtě 14 dnů od jeho převzetí bez udání důvodu. Při vrácení zboží bude kupujícímu vrácena celková částka za zakoupené zboží. Náklady na dopravu zboží zpět k prodejci však hradí kupující a tyto náklady nejsou refundovány.

Vrácení částky za dopravu při původním nákupu není možné, pokud není výslovně uvedeno jinak.

6 Závěrečné ustanovení

ve vztahu ke splnění povinnosti dle § 14 zákona č. 634/1992 Sb. Prodávající informuje o možnosti využít pro případné mimosoudní řešení spotřebitelských sporů českou obchodní inspekci (www.coi.cz), což je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedeným na seznamu Evropské komise.

Účinnost

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 21. 3. 2025