

Reklamační řád

HOPA CZ, s.r.o.

Úvodní ustanovení:

- I. Prodávající je obchodní společnost HOPA CZ s.r.o., sídlem Divnice 144, 763 21 Slavičín.
 - II. Kupující je subjekt, který s prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi zboží dle všeobecných obchodních podmínek společnosti.
-

I. Záruční podmínky

V případě, že se po převzetí zboží kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží, může kupující uplatnit svou oprávněnou reklamaci. Záruka se počítá ode dne prodeje, který je uveden na dodacím listu. Délka záruční doby činí dva roky, pokud není stanoveno jinak. Na dodatečné úpravy se záruka nevztahuje.

Záruka zaniká v následujících případech:

- Vypršela-li u reklamovaného zboží záruční doba přede dnem uplatnění reklamace.
- Porušením ochranných pečetí a nálepek, pokud na výrobku jsou.
- Nevhodným používáním zboží.
- Nedodržáním pokynů stanovených výrobcem či dodavatelem.
- Neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží.
- Zboží bylo poškozeno živly.

II. Vyřízení reklamace

1. Reklamace bude postoupena k vyřízení, pouze pokud bude podána písemnou formou, tedy řádným vyplněním reklamačního protokolu (který je nedílnou součástí Reklamačního řádu). A jeho doručením dodavateli faxem, poštou, osobně či e-mailem.
2. Společně s reklamačním protokolem je vždy nutné doložit doklady o prodeji zboží vystavené prodávajícím kupujícímu – dodací list, který zároveň slouží jako záruční list.
3. Při zjištění rozdílu v množství, nekompletnosti dodávky, mechanického poškození nebo záměny druhu zboží mezi údaji na faktuře a skutečně dodaným zbožím, je kupující povinen podat do 48 hodin písemnou zprávu o těchto vadách prodávajícímu. Při nedodržení této lhůty nebude reklamace uznána. V případě, že je tato reklamace uznána jako oprávněná, může kupující požadovat dodání prokazatelně chybějícího zboží - u množstevní vady nebo výměnu zboží jiného druhu za zboží kupujícím původně objednané - u vady druhové.
4. Pokud byla reklamace neoprávněná, prodávající naúčtuje kupujícímu veškeré vzniklé náklady na lokalizaci, logistiku, dohledání potřebných údajů, testování apod. Kupující je povinen tyto náklady uhradit neprodleně, nejpozději však do čtrnácti dnů od ukončení reklamačního řízení. Bez úhrady vzniklých nákladů nebude zboží, které je předmětem reklamace, vydáno kupujícímu.
5. Reklamovat zboží nelze z důvodu nepřesných údajů a fotografií uvedených na internetových stránkách prodávajícího.
6. V případě výměny zboží na základě reklamace hradí kupující výdaje za dopravu do provozovny firmy prodávajícího a prodávající hradí výdaje na dopravu kupujícímu.
7. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání užívání zboží určenému účelu, má kupující nárok na přiměřenou slevu z kupní ceny, v případě, že tato vada výrazně stěžuje možnost používání výrobku má nárok na výměnu zboží za zboží bezvadné, které svým stářím a opotřebením odpovídá věci reklamované.

8. Oprávněnost každé reklamace a posouzení odstranitelnosti či neodstranitelnosti vady provede odborný odpovědný pracovník prodávajícího (obchodní zástupce) a své stanovisko sdělí kupujícímu. V případě, že reklamující nesouhlasí s rozhodnutím odpovědného pracovníka, může se písemně obrátit na ředitele společnosti prodávajícího.
9. Reklamující nemůže měnit uplatněné reklamační nároky, není-li dohodnuto jinak.
10. Prodávající je povinen oznámit výsledek reklamačního řízení do tří týdnů reklamující straně za předpokladu splnění všech povinností vyplývajících z tohoto reklamačního řádu.

III. Práva z vadného plnění

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).
2. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v zákonem stanovené době, tj. 24 měsíců od převzetí (v případě, že není uvedeno jinak). Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se zákonná ustanovení o záruce za jakost.
3. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady.
4. Zejména prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující zboží převzal:
 - má zboží vlastnosti, které si smluvní 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,
 - se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
5. Práva z vadného plnění uplatňuje Kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž je přijetí reklamace možné, případně i v sídle nebo místě podnikání. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od Kupujícího reklamované zboží.
6. Při uplatnění práva z vadného plnění je Kupující povinen prokázat uzavření kupní smlouvy. Provozovatel doporučuje za tímto účelem předložit zejména fakturu (prodejní doklad) nebo záruční list.
7. Kupující má povinnost vytknout prodávajícímu vadu, tedy dodat popis vady zboží, kvůli které jej reklamuje.
8. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
9. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady bude prodávajícím vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě.
10. Jestliže Provozovatel reklamaci neodmítne, vystaví Kupujícímu potvrzení o přijetí reklamace, která bude obsahovat mimo jiné identifikaci Provozovatele a Kupujícího, co je obsahem reklamace dle Kupujícího, jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje, datum a místo přijetí reklamace a podpis pracovníka Provozovatele.
11. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má Kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
12. O tom, že byla reklamace vyřízena a jakým způsobem je Provozovatel povinen Kupujícího informovat, a to na elektronickou adresu, kterou uvedl při reklamaci nebo prostřednictvím jiného kontaktního údaje, dle kterého bude možno Kupujícího upozornit na vyřízení reklamace. Provozovatel v tomto oznámení uvede lhůtu pro vyzvednutí reklamovaného zboží.
13. V případě, že si Kupující nevyzvedne ve lhůtě stanovené Provozovatelem reklamované zboží, je Provozovatel oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet Kupujícího. O tomto postupu musí Provozovatel Kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

IV. Záruční list

Spolu se zbožím vám bude doručen i nevyplněný záruční list, pokud není součástí balení, jeho funkci nahrazuje dodací list či faktura, kterou jste obdrželi při předání zboží.

Můžete nás také kdykoliv kontaktovat prostřednictvím e-mailu info@hopa.cz, nebo na telefonu +420 577 342 630.

Vrácení zboží a odstoupení od smlouvy ze strany kupujícího do 14 dnů.

1. Pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (prostřednictvím internetového obchodu), má Kupující v souladu s § 1829 a n. občanského zákoníku právo bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne převzetí zboží. **V takovém případě kupující kontaktuje prodávajícího prostřednictvím emailové adresy info@hopa.cz.** Pro odstoupení od smlouvy uvede, že odstupuje od smlouvy s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz. Lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy se považuje za zachovanou, pokud Kupující v jejím průběhu odešle prodávajícímu oznámení, že od smlouvy odstupuje. V případě odstoupení od kupní smlouvy se kupní smlouva od počátku ruší.
2. V případě, že Kupující odstoupí od kupní smlouvy ať už v zákonné 14 denní lhůtě a vrácené zboží není kompletní, je bez obalu nebo je prokazatelně použité či poškozené, má Provozovatel vůči Kupujícímu nárok na náhradu škody a je oprávněn si takto vzniklý nárok na náhradu škody jednostranně započíst na pohledávku Kupujícího vůči Provozovateli na vrácení kupní ceny. Provozovatel v takovém případě vrací Kupujícímu jen takto sníženou kupní cenu.
3. Kupující bere na vědomí, že dle § 1837 občanského zákoníku nemůže odstoupit od kupní smlouvy v případech zde uvedených, zejména pak v případě dodávky zboží, které bylo upraveno podle přání Kupujícího nebo pro jeho osobu, dále v případě dodávky zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, zboží v uzavřeném obalu, které Kupující z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit (např. spodní prádlo a plavky), dodávky zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal, nebo dodávky novin, periodik nebo časopisů.
4. Kupující v případě využití práva na odstoupení od smlouvy zašle nebo předá podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel, včetně všech jeho součástí a příslušenství. Zboží musí být prodávajícímu vráceno nepoškozené a neopotrebené a, je-li to možné, v původním obalu.
5. Odstoupí-li Kupující oprávněně od kupní smlouvy, je Provozovatel povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, vrátit všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží, a to v zásadě stejným způsobem jako je přijal. Podnikatel vrátí spotřebiteli přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady.
6. Odstoupí-li Kupující od kupní smlouvy, Provozovatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Kupujícímu dříve, než mu Kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží Provozovateli odeslal. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněně jednostranně započíst proti nároku Kupujícího na vrácení kupní ceny.
7. Odstoupí-li Kupující oprávněně od kupní smlouvy, má nárok využít štítek „zpětná zásilka“ a neplatit tak poštovné. V případě, že štítek nemá, vrací mu Provozovatel náklady na poštovné ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží, obvykle částku ve výši 74 Kč. Výše vrácené částky vychází z ceníku České pošty. V případě, že Kupující – spotřebitel doručil zboží osobně, náhrada mu nenáleží. V případě, že Kupující – spotřebitel vrací zboží z jedné objednávky ve více zásilkách, má nárok na využití jednoho štítku, případně je mu vráceno pouze jedno poštovné.
8. V případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou, má Kupující právo na vrácení nákladů pouze v hodnotě, která odpovídá nákladům na poštovné ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží, obvykle částku ve výši 74 Kč.

9. Pokud Kupující odstoupí od kupní smlouvy neoprávněně a zašle přesto zboží Provozovateli, nebude zboží přijato, případně bude na náklady Kupujícího zasláno zpět.
10. Je-li společně se zbožím poskytnut Kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a Kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy Kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a Kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

Pro odstoupení od kupní smlouvy nás prosím kontaktujte e-mailem na info@hopa.cz, nebo telefonicky na +420 577 342 630. Naši pracovníci Vám sdělí jak dále postupovat a případně poskytnou formulář pro vrácení zboží.

Právo na odstoupení od smlouvy spotřebitel v souladu s ustanovením § 1837 občanského zákoníku nemá zejména, v případě smluv:

- poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,
- dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
- dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávislých na vůli podnikatele,
- dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,
- dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,
- opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů,
- dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
- dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,
- dodávce novin, periodik nebo časopisů,
- ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu, uzavírané na základě veřejné dražby podle zákona upravujícího veřejné dražby, nebo
- dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.