

Příloha Obchodních podmínek

REKLAMAČNÍ ŘÁD

PRO SPOTŘEBITELE I OBCHODNÍ PARTNERY

Obchodní společnost:

ITALY STYLE LINEA, s.r.o.

Sídlo: Praha 1 – Nové Město, Opletalova 958/27, PSČ 110 00

Provozovna: Ústí nad Orlicí, Na Ostrově 1165, PSČ 562 01

Identifikační číslo: 27490254

Reklamační řád pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese
www.italystyle.cz:

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Reklamační řád (dále „**Reklamační řád**“) je nedílnou součástí Obchodních podmínek prodávajícího ITALY STYLE LINEA, s.r.o., Praha 1, Opletalova 958/27, PSČ 110 00, IČ: 274 90 254, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, pod sp. zn. C 262731 (dále jen „**prodávající**“).
- 1.2. Reklamační řád popisuje postup, jakým způsobem přistupovat při reklamaci zboží zakoupeného u prodávajícího, prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese: www.italystyle.cz
- 1.3. Každý kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.
- 1.4. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.
- 1.5. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi v Obchodních podmínkách prodávajícího. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v Obchodních podmínkách. Pokud není definován ani v Obchodních podmínkách, platí význam pojmu, v jakém jej užívají právní předpisy, zejména pak zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 1.6. Prodávající vystavuje ke každému zakoupenému zboží daňový doklad (fakturu), a v případě elektro zboží či nábytku pak záruční list. Uvedené doklady obsahují všechny potřebné údaje pro uplatnění záruky tam, kde je uplatnitelná (zejm. název zboží, cenu, množství, popřípadě délka záruky, sériové číslo zboží, je-li přidělováno).
- 1.7. Pokud je s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listě zároveň prodávající uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena zákonná práva kupujícího, která se ke koupi zboží váží.

2. ZÁRUKA ZA JAKOST POSKYTNUTÁ PRODÁVAJÍCÍM

- 2.1. Prodávající může kupujícímu jednostranně poskytnout záruku za jakost zboží cestou vydání záručního listu ke zboží. V případě, že tak učiní, záruční doba k prodávajícím poskytnuté záruce začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím.
- 2.2. Záruka za jakost a její doba je vždy uvedena v záručním listě.
- 2.3. V případě, že není záruka za jakost zboží prodávajícím výslovně poskytnuta, řídí se odpovědnost prodávajícího za vady občanským zákoníkem.
- 2.4. Záruku za jakost nelze poskytnout na zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd.).
- 2.5. Záruka se nevztahuje na dárky, které kupující získává zdarma k nákupu.
- 2.6. Prodávající poskytuje na zboží záruku za jakost v délce 12 měsíců, která běží ode dne odevzdání zboží kupujícímu nebo ode dne dojití zboží do místa jeho určení. Výluky ze záruky jsou uvedeny v odst. 6.2. Reklamačního řádu.

3. SPECIÁLNÍ DODACÍ PODMÍNKY U KADEŘNICKÉHO A KOSMETICKÉHO NÁBYTKU

- 3.1. Prodávající poskytuje záruku za jakost na veškerý kadeřnický a kosmetický nábytek v délce trvání 12 měsíců ode dne převzetí zboží kupujícím. Uvedená záruka se poskytuje s tím, že kupujícímu uvedené zboží je osoba, která není spotřebitelem, tj. podnikatel (obchodní partner), ať již právnická osoba nebo fyzická osoba jednájící v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, případně fyzická osoba, která jedná v rámci samostatného výkonu svého povolání.
- 3.2. Na dále uvedené součásti kadeřnického a kosmetického nábytku platí tyto další speciální podmínky a poučení:
 - a) Hydraulický základ - pumpa: záruka dva roky
 - b) Umělá kůže: nevztahuje se na škody způsobené uživatelem (což platí zejména u bílých nebo světlých odstínů), mimo jiné také: nárazy, škrábnutí, řezy, skvrny způsobené vnějšími vlivy jako barvami, laky či nevhodnými čisticími přípravky. Za výrobní vadu se nepovažují drobné odchylky v barevném odstínu umělé kůže u produktů nebo u stejného druhu produktů po jeho převzetí klientem.
 - c) Nabarvené části, hliníkové části: záruka se nevztahuje na škody způsobené uživatelem, mimo jiné také: nárazy, promáčknutí, škrábnutí, řezy, skvrny způsobené vnějšími vlivy jako barvami, laky či nevhodnými čisticími přípravky. Za výrobní vadu se nepovažují drobné odchylky v barevném odstínu laku u produktů nebo u stejného druhu produktů.
 - d) Mechanika masážních křesel: o mechaniku je nutné pečovat - záruka se nevztahuje na závady, které vznikly důsledkem nezajištění pravidelné údržby výrobku

- e) Elektrické součástky a elektrické vybavení (vyjma neonových světel, led diod a žárovek): pro tyto platí běžné záruční podmínky, pokud nebyla škoda způsobena proudovým nárazem, který přesahuje limity stanovené v předpisech CE (220/240 V, 50hz, +/- 10 %).
 - f) Neonová světla, led diody a žárovky: záruka platí výhradně v době dodávky, a to na barvu (ukazatel teploty) a její sytost v souladu s parametry předních výrobců tohoto materiálu (Philips). Zákazník je proto povinen ihned zkontrolovat tyto součásti, a v případě závad na těchto součástkách uplatnit reklamaci do 8 dnů od dodání zboží. Poté na tento spotřební materiál neplatí všeobecné záruční podmínky, protože se již jedná o běžné opotřebení.
 - g) Sklo, zrcadla a umyvadla: záruka se nevztahuje na škody způsobené uživatelem, mimo jiné také: nárazy, škrábnutí, řezy, skvrny způsobené vnějšími vlivy jako barvami, laky či nevhodnými čistícími přípravky.
 - h) Kohoutky, sprchové růžice a ohebné hadice: záruka na kohoutky platí po dobu 5 let, na sprchové růžice a ohebné hadice po dobu 6 měsíců.
- 3.3. Prodávající může jednoroční záruční dobu vlastním rozhodnutím prodloužit. Délka záruční doby je vždy vyznačena na záručním listě. Poskytnutá záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci.
- 3.4. Zákonná práva kupujícího z odpovědnosti prodávajícího za vady zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne dodání zboží. Uvedené neplatí, vyplývá-li to z povahy zboží.

4. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ PRODAVAJÍCÍHO NÁLEŽÍCÍ KUPUJÍCÍMU, KTERÝ NENÍ SPOTŘEBITELEM

- 4.1. Kupující je povinen bezprostředně při dodání zboží toto zboží řádně přezkontrolovat, a to ještě za přítomnosti dopravce/doručovatele/kurýra zboží, zejména prověřit stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky, poškození krabice). Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto zjevně poškozenou zásilku kupující bez výhrad převezme, má se za to, že případná následná reklamace zjevné vady zboží je nedůvodná.
- 4.2. Reklamace týkající se množství zboží, jeho jakosti, povrchové úpravy, rozměrů či jiných **zjevných vad** je kupující povinen učinit písemně nejpozději při dodání zboží. Převzetím Zboží bez výhrad kupující potvrzuje, že zboží bylo dodáno v dohodnutém množství, v dohodnuté jakosti, v dohodnutých rozměrech a bez zjevných vad. Výše uvedené skutečnosti, resp. vady, není kupující oprávněn reklamovat později, přičemž učiní-li tak, platí, že takové případné reklamace jsou neoprávněné.
- 4.3. Právo kupujícího z vadného plnění prodávajícího zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti.
- 4.4. Reklamace týkající se **skrytých vad** zboží je kupující povinen učinit písemně a tuto písemnou reklamaci doručit prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co tyto vady

mohly být při dostatečné péči zjištěny, nejdéle však do dvou (2) let ode dne dodání zboží. Uvedená doba k uplatnění vady zboží neplatí, vyplývá-li to z povahy zboží. Je-li důvod k domněnce, že vada zboží způsobí škodu, musí být reklamace učiněna ihned. Záruční reklamace musí být uplatněny a doručeny prodávajícímu nejpozději do uplynutí poskytnuté záruční doby. Reklamace musí být ve stejné lhůtě kupujícím vždy řádně popsána a doložena podklady prokazujícími její oprávněnost. Výše uvedené vady není kupující oprávněn reklamovat později, přičemž učiní-li tak, platí, že takové reklamace jsou neoprávněné. Prodávající nenese odpovědnost za vady ani závazek náhrady přímé nebo nepřímé škody z důvodu vady zboží, pokud jde o vady způsobené na zboží jeho nesprávným používáním, nebo vnějšími okolnostmi zboží nebezpečnými, jež vznikly po přechodu nebezpečí škody na kupujícího. To se týká zejména vad zapříčiněných nedostatečnou či chybnou údržbou zboží, nebo jeho nesprávnou montáží do dílů kupujícího, změn provedených na zboží bez předchozího písemného souhlasu prodávajícího, oprav nesprávně provedených kupujícím, normálním opotřebením nebo znehodnocením Zboží.

- 4.5. Je-li vadné plnění prodávajícího **podstatným porušením smlouvy**, tj. pokud vada je takového rozsahu nebo charakteru, že objektivně znemožňuje kupujícímu zboží užívat k obvyklému účelu, má kupující právo:
- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - b) na odstranění vady opravou věci,
 - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - d) odstoupit od smlouvy.
- 4.6. Kupující sdělí prodávajícímu u podstatného porušení smlouvy dle odst. 4.4., jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující následně změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.
- 4.7. Nezvolí-li kupující včasně některé z práv upravených v odst. 4.4., má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
- 4.8. Je-li vadné plnění prodávajícího **nepodstatným porušením smlouvy**, tj. nejde-li o vadu, která by kupujícímu znemožnila zboží užívat k obvyklému účelu, má kupující právo:
- a) na odstranění vady, anebo
 - b) na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 4.9. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny, nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.
- 4.10. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.
- 4.11. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí:

- a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
- b) použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
- c) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
- d) prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

4.12. Práva z vady se uplatňují na adrese provozovny prodávajícího uvedené v záhlaví těchto Reklamačních podmínek a v odst. 5.3. Obchodních podmínek.

5. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ PRODAVAJÍCÍHO NÁLEŽÍCÍ KUPUJÍCÍMU, KTERÝ JE SPOTŘEBITELEM

5.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, který je spotřebitelem, že zboží při převzetí nemá vady, zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:

- a) má zboží 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 zboží hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
- c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo
- d) provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- e) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

5.2. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady zboží u prodávajícího do 24 měsíců od převzetí zboží. Uvedená doba k uplatnění vady neplatí, vyplývá-li to z povahy zboží.

5.3. Nemá-li zboží výše uvedené vlastnosti, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze zboží nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, 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.

5.4. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu jeho součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

5.5. Neodstoupí-li kupující od smlouvy, nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu součásti zboží nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

- 5.6. Práva z vady se uplatňují na adrese provozovny prodávajícího uvedené v záhlaví těchto Reklamačních podmínek a v odst. 5.3. Obchodních podmínek.

6. DALŠÍ PODMÍNKY REKLAMAČNÍHO ŘÍZENÍ

- 6.1. Je-li to pro vyřízení reklamace nezbytné a nejde-li o kadeřnický nebo kosmetický nábytek, musí být reklamované zboží doručeno k prodávajícímu, přičemž musí být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík musí obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), podrobný popis vady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo), kopii daňového (nákupního) dokladu a záručního listu (byl-li vystaven). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Kupující taktéž v reklamaci označí požadovaný způsob vyřízení reklamace. Kupující uplatňující u prodávajícího reklamaci může především využít Reklamační formulář, který je přílohou tohoto Reklamačního řádu.

V případě kadeřnického a kosmetického nábytku kupující o zjištění vady zboží nejdříve informuje prodávajícího a další postup bude řešen dohodou smluvních stran.

- 6.2. V případě, že byla prodávajícím poskytnuta záruka za jakost, se prodávající vyhrazuje dále uvedené **vyluky ze záruky**, při jejichž naplnění záruka za jakost zcela zaniká:

- a) v případě, že vadu zboží způsobila vnější událost,
- b) v případě, kdy byla závada způsobena nesprávnou instalací, nebo neodborným zásahem do zboží,
- c) na běžnou údržbu zboží, tj. zejména na seřízení, vyčištění, promazání, ostření,
- d) na spotřební materiál (např. výměna uhlíků u fénů),
- e) na závady zboží vzniklé běžným opotřebením nebo nadměrným opotřebením nad rámec běžného používání, nedbalostí, mechanickým poškozením (pádem, úderem, apod.), vadným provozem, nesprávným skladováním, nebo poškozením při přepravě,
- f) na jakékoli závady a následky vzniklé nesprávným použitím zboží, nebo nerespektováním návodu, tj. vadným nebo nevhodným provozem, nekompetentní obsluhou, a to včetně vyvolání následků zadření, přetížení, zborcení, přehřátí, spálení, prasknutí, oděru, nebo jiného mechanického poškození přístroje a/nebo jeho součástí, případně snížení účinnosti přístroje,
- g) na vadu zboží vyvolanou prováděním jakýchkoli změn a úprav na přístroji neautorizovanou osobou,
- h) na poškození zboží živelnou událostí nebo vyšší mocí, včetně požáru či přepětí v síti,
- i) uplatnění záruky je vyloučeno i poté, co bylo zboží neodborně opravováno mimo autorizovaný servis prodávajícího,
- j) uplatnění prodloužené záruky je vyloučeno, není-li doložen záruční list.

- 6.3. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři v příloze či v přiloženém listě s popisem závady). Pro řádnou notifikaci vady (reklamaci) je vždy nezbytná písemná forma.

- 6.4. V případě, že reklamace nebude moci být vyřízena z důvodu, že se na ni vztahují vyluky ze záruky, resp. že byla reklamace nedůvodná, či nelze-li závadu zjistit, bude reklamace

zamítnuta a kupujícímu bude nabídnuta oprava na účet kupujícího. Před provedením placené opravy bude kupující e-mailem informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době, nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit až po výslovném souhlasu kupujícího provedením písemně, faxem nebo elektronickou poštou učiněném po informování dle předchozí věty. V případě, že kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku prodávajícího.

7. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 7.1. Prodávající reklamaci vyřídí do 30 dnů od jejího přijetí a o vyřízení reklamace kupujícího informuje písemně, v případě návštěvy servisního technika (u kadeřnického a kosmetického nábytku) pak na místě osobně.
- 7.2. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamační uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to e-mailem bezprostředně po přijetí reklamace, dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 7.3. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovného, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv odpovědnosti za vady, pokud si o jejich úhradu prodávajícího vyžádá a tyto výdaje prokáže do 30 dnů po vyřízení reklamace jako náklady skutečně a účelně vynaložené.
- 7.4. V případě odstoupení od smlouvy spotřebitelem z důvodu vady zboží, má spotřebitel právo na úhradu nákladů spojených s odstoupením od smlouvy.
- 7.5. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. O vyřízení reklamace je kupující informován prodávajícím písemně, faxem nebo e-mailem, nebo na jím poskytnutou adresu, faxové spojení nebo elektronickou adresu. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.
- 7.6. Záruka poskytnutá prodávajícím na zboží se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností zboží (výrobku). Životnost zboží představuje i náchylnost zboží k opotřebení způsobenému obvyklým užíváním. Pokud je zboží používáno déle, než je obvyklá životnost zboží, je pravděpodobný vznik vady důsledkem běžného opotřebení, na kterou se záruka nevztahuje. Prodávající vždy v odůvodnění případného zamítnutí reklamace zboží uvede, zda se jednalo o vadu zboží způsobenou jeho obvyklým opotřebením.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Tento reklamační řád prodávajícího je platný od 1. 1. 2015.
- 8.2. Reklamační řád je k dispozici v provozovně prodávajícího a dále na webovém rozhraní www.italystyle.cz.