



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Jak iMeow (IČ: 08699127) vyřizuje Vaše reklamace a stížnosti.

Když budete mít pocit, že jsme nedodrželi něco, na čem jsme se dohodli, nebojte se nám dát vědět. Mohlo by jít o porušení povinností stanovených kupní smlouvou, nebo dokonce o porušení některé z povinností, které nám ukládá zákon. Ozvat se nám se stížností ale také můžete i v případě, kdy nebudete s některou z našich služeb spokojeni, nebo se Vám nebude líbit naše chování vůči Vám. Aby vše bylo přehlednější, budeme pro výše uvedené situace – jak pro stížnost, tak pro reklamaci – používat pouze pojem „reklamace“.

Co dělat, když nejste spokojeni s jakostí obdrženého zboží?

Jakožto prodávající Vám odpovídáme za kvalitu zboží v době jeho převzetí. Ručíme Vám tak za to, že v době, kdy od nás zboží obdržíte:

1. Má věc všechny vlastnosti, které jsme Vám o ní sdělili a také, že má všechny vlastnosti, které jsou pro její obvyklé používání očekávané.
2. Věc se hodí k účelu, ke kterému ji uvádíme v naší nabídce anebo k účelu, ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
3. Věc je dodána ve správné hmotnosti, množství a míře.
4. Věc vyhovuje všem platným právním předpisům České republiky a nařízením Evropské unie.

Jak mohu uplatnit reklamaci?

Pokud budete chtít podat reklamaci, můžete tak učinit zasláním zboží na adresu sídla prodávajícího: Bílkova 855/13, Praha 110 00. Jakožto prodávající Vám zaručujeme, že zajistíme možnost přijetí Vaší reklamace výše uvedeným způsobem. Reklamaci však můžete také uplatnit u osoby, která je k tomu určena v příslušném záručním listě, nebo případně u osoby, která je uvedena na dokladu o zakoupení zboží. Pro uplatnění reklamace musíme znát především datum koupě zboží a způsob úhrady, a to věrohodným způsobem, nejnáze však předložením dokladu o zakoupení, který jsme Vám předali, nebo zaslali společně se zbožím.

Reklamaci však nemůžete uplatit na vadu, za kterou jsme Vám poskytli z kupní ceny přiměřenou slevu po předchozí domluvě.

Jaké jsou lhůty pro podání reklamace?

Pokud jste spotřebitel (nepodnikající fyzická osoba) reklamaci u nás můžete podat v rámci lhůty uvedené v záručním listě. Minimálně je však tato lhůta zákonem stanovena na 24 měsíců. Pokud jste právnická osoba, či podnikající fyzická osoba, je pak lhůta pro podání reklamace stanovena na 6 měsíců ode dne převzetí zboží. Záruku Vám ale poskytujeme pouze v případě, že: je to u daného zboží výslovně uvedeno.



Lhůta pro uplatnění reklamace začíná běžet prvním dnem ode dne převzetí zboží, který je uveden buď na daňovém dokladu nebo v případě zaslání na předávacím protokolu od smluvního přepravce.

Kupujete-li si od nás spotřební zboží, pak právo na reklamaci můžete uplatnit pouze do data expirace/minimální trvanlivosti uvedeném na obalu daného výrobku.

Pokud se rozhodnete zboží reklamovat, pak tak učiňte bez zbytečného průtahy od doby, kdy se vada na zboží objeví poprvé. Nezodpovídáme za vady, které vzniknou v závislosti na dalším používání zboží po vědomém projevení první vady.

Pokud bude Vaše reklamace uznána jako oprávněná, pak se do záruční lhůty nezapočítá období, od kdy jsme Vaši reklamaci přijali, až do doby, kdy byla z naší strany vyřešena.

Pokud o Vaší reklamaci nemůžeme rozhodnout v okamžiku jejího převzetí, nebo to povaha důvodu reklamace neumožňuje, vyřídíme Vaši reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne jejího převzetí, pokud se však společně nedohodneme na lhůtě delší.

Veškeré informace k Vaší reklamaci Vám předáme na reklamačním protokolu, na kterém bude uvedeno místo a datum převzetí reklamace, nejzazší datum pro vyřízení reklamace, charakteristika vady zboží, jeho přesné označení a Vámi preferovaný způsob vyřízení reklamace, případně další údaje umožňující nám reklamaci vyřídit bez zbytečného průtahy.

V případě, že bychom nedodrželi lhůtu sjednanou pro vyřízení reklamace, bere se tato skutečnost jako porušení sjednané smlouvy, pokud se společně nedohodneme na lhůtě delší.

Bude-li Vaše reklamace oprávněná, proplatíme Vám účelně vynaložené náklady, které byly spojeny s uplatněním reklamace.

Kdy od Vás reklamaci nepřijmeme?

Ne vždy můžeme Vaši reklamaci přijmout, jedná se pak především o situace kdy:

1. Vaši podobnou reklamaci už vyřizujeme.
2. Soud ve věci zahájil soudní řízení a rozhodl o ní.
3. Ve věci proběhlo rozhodčí řízení nebo řízení u České obchodní inspekce.
4. Pokud uplynula u dané věci promlčecí lhůta

Jaké jsou výjimky z naší odpovědnosti za vady?

Za vady nezodpovídáme především v následujících případech:

1. Pokud jsme Vám na vadu poskytli přiměřenou slevu z kupní ceny zboží.
2. Pokud je vada způsobena nesprávným použitím zboží, neodborným zásahem či údržbou zboží, jeho nešetrným a nevhodným skladováním, nebo Vaším zásahem do parametrů zařízení, nebo zásahem do zdrojového kódu programu.
3. Pokud vada na zboží vznikla jeho mechanickým opotřebením nad rámec běžné míry užívání.



4. Pokud je zboží mechanicky poškozeno, nebo vada vznikla neodborným zacházením nebo jeho neodbornou instalací.
5. Pokud je vada způsobena neodborným zásahem do zboží, nebo neodbornou změnou jeho parametrů.
6. Pokud je zboží používáno v podmínkách, které svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými, nebo jinými vlivy neodpovídají podmínkám, pro které bylo zboží ze strany výrobce navrženo.
7. Pokud je zboží poškozeno v důsledku vyšší moci.

Závěrem

Pro to, abychom splnili §14 zákona číslo 634/1992 Sb. Vás také informujeme o tom, že v případě, že nebudete s vyřízením reklamace z naší strany souhlasit, můžete pro řešení tohoto sporu využít mimosoudní řešení sporů Českou obchodní inspekci, která má sídlo na adrese: Štěpánská 567/15, 120 00 Praha (další podrobnosti na jejím webu: www.coi.cz) a je notifikovaným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vedeným na seznamu Evropské komise.

Tyto reklamační podmínky nabývají účinnosti dne: 2.12.2019.

