

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnosti **KARA Trutnov, a.s.**, se sídlem K Továrně 84, Bohuslavice, 541 01 Trutnov, IČ 25272314, DIČ CZ25272314, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, složka B 1676 (dále též jen "KARA" nebo "Prodávající").

## I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- Tento reklamační řád se vztahuje výlučně na zboží zakoupené prostřednictvím internetového obchodu, který se nachází na adrese <http://www.kara.cz>.
- Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**NOZ**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „**Zboží**“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „**reklamace**“).

## II. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO

- KARA odpovídá za to, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující Zboží převzal:
  - má Zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající popsal nebo které kupující rozumně očekával s ohledem na povahu Zboží nebo na základě reklamy jimi očekávané,
  - se Zboží hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  - je Zboží v odpovídajícím množství, míře, hmotnosti, funkčnosti, jakosti,
  - Zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením kupní smlouvy,
  - Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- KARA neodpovídá za vady:
  - pro které byla poskytnuta sleva z ceny Zboží,
  - způsobené nevhodným užíváním nebo běžným opotřebením,
  - způsobené mimořádnou událostí,
  - způsobené používáním Zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které neodpovídají běžnému nošení,
  - po záruční lhůtě,
  - způsobené neodborným zásahem a úpravami zboží,
  - způsobené neodborným čištěním nebo užíváním v rozporu s návodem na užívání a údržbu.
- Vady zahrnuté pod odstavcem 2 článku II Odpovědnost Prodávajícího, které nejsou v odpovědnosti KARA budou opraveny dle možností a mimo záruční lhůtu za jednoznačné podmínky, že Zboží obsahující tuto vadu bylo zakoupeno na některé z prodejen KARA.

## III. PRÁVO KUPUJÍCÍHO NA REKLAMOVÁNÍ ZBOŽÍ

Vyskytne-li se u zakoupeného Zboží vada, je kupující oprávněn tuto vadu při převzetí nebo v záruční lhůtě reklamovat.

## IV. MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Kupující uplatní reklamaci zasláním zboží na adresu prodávajícího: KARA Trutnov, a. s., K Továrně 84, Bohuslavice, 541 01 Trutnov. Nákup reklamovaného Zboží prokazuje zákazník dokladem o nákupu vystaveným registrační pokladnou eventuelně ručně nebo vystavenou fakturou. Tento doklad slouží rovněž jako záruční list.

## V. LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- Právo z vady (reklamace) musí být uplatněno v době 24 měsíců od převzetí Zboží. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání Zboží může zapříčinit prohloubení vady a znehodnocení Zboží nebo znemožnit objektivní posouzení skutečných příčin současného stavu Zboží a může být důvodem zamítnutí reklamace.
- Prodávající je oprávněn odmítnout přijmout do reklamace Zboží, které je znečištěno a neodpovídá hygienickým předpisům a obecným hygienickým zásadám.
- Do záruční doby se nepočítá doba od uplatnění reklamace do doby, kdy kupující byl povinen po skončení opravy zboží převzít.

## VI. ODSTRANĚNÍ VADY

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Nemělo-li to k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu Zboží, nebo týká-li se vada jen součástí Zboží, výměnu součástí. Nemělo-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

## VII. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- Lhůta pro vyřízení Reklamace je 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající nedohodne se zákazníkem na delší lhůtě. Lhůta běží od okamžiku uplatnění reklamace. Následující den potom, co kupující reklamaci uplatnil, je prvním dnem 30denní lhůty. V případě, že Prodávající v daném termínu reklamaci nevyřídí, může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
- Reklamace bude řešena Reklamačním oddělením Prodávajícího.
- Po obdržení reklamovaného zboží obdrží kupující na email, který uvedl ve Formuláři pro reklamaci zboží, písemné potvrzení o přijetí zboží k reklamaci. Kupující je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního protokolu. V reklamačním protokolu jsou informace, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je kupujícím požadován.
- Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, zákazníkovi se záruční doba prodlužuje pouze o dobu, kdy byla věc v reklamaci. Zákazníkovi zůstává původní doklad o koupi s původním datem nákupu. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl Kupující povinen věc převzít. O vyřízení je zákazník informován emailem, telefonicky nebo prostřednictvím SMS, na kontakt, který uvedl při uplatnění reklamace. Prodávající vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

## VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád je platný od 6.1.2023 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto reklamačním řádem dotčena. Tento reklamační řád je k dispozici v sídle KARA a na webových stránkách <http://www.kara.cz>.