

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť **KARA Trutnov, a.s.**, so sídlom K Továrňe 84, Bohuslavice, 541 01 Trutnov, IČO 25272314, DIČ CZ25272314, zapísaná v obchodnom registri vedenom pri Krajskom súde v Hradci Králové, zložka B 1676 (ďalej tiež len "KARA" alebo "Predávajúci").

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na tovar zakúpený prostredníctvom internetového obchodu, ktorý sa nachádza na adrese <http://www.kara.cz>.
- Reklamačný poriadok bol spracovaný podľa ustanovenia zákona č. 89/2012 Zb., občianskeho zákonníka (ďalej len „**NOZ**“) a zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa vo znenie neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon**“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „**Tovar**“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady (ďalej len „**reklamácia**“).

II. ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO

- KARA zodpovedá za to, že tovar pri prevzatí nemá vady. Najmä predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že v čase, keď kupujúci Tovar prevzal:
 - má Tovar vlastnosti, ktoré si strany dojednali, a ak chýba dojednaná, má také vlastnosti, ktoré predávajúci popísal alebo ktoré kupujúci rozumne očakával s ohľadom na povahu tovaru alebo na základe reklamy ním očakávané,
 - sa Tovar hodí na účel, ktorý pre jej použitie predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa vec tohto druhu obvykle používa,
 - je Tovar v zodpovedajúcom množstve, miere, hmotnosti, funkčnosti, akosti,
 - Tovar zodpovedá akosťou alebo prevedením vzorky alebo predlohe, ktoré predávajúci kupujúcemu poskytol pred uzavretím kúpnej zmluvy,
 - Tovar vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.
- KARA nezodpovedá za vady:
 - pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,
 - spôsobené nevhodným užívaním alebo bežným opotrebovaním,
 - spôsobené mimoriadnu udalosťou,
 - spôsobené používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré nezodpovedajú bežnému noseniu,
 - po záručnej lehote,
 - spôsobené neodborným zásahom a úpravami tovaru,
 - spôsobené neodborným čistením alebo používaním v rozpore s návodom na používanie a údržbu.
- Chyby zahrnuté pod odsek 2 článku II Zodpovednosť Predávajúceho, ktoré nie sú v zodpovednosti KARA budú opravené podľa možností a mimo záručnú lehotu za jednoznačných podmienok, že tovar obsahujúci túto chybu bolo zakúpený na niektorej z predajní KARA.

III. PRÁVO KUPUJÚCEHO NA REKLAMOVANIE TOVARU

Ak sa vyskytne pri zakúpenom tovare chyba, je kupujúci oprávnený túto chybu pri prevzatí alebo v záručnej lehote reklamovať.

IV. MIESTO UPLATNENIA REKLAMÁCIE

Kupujúci uplatní reklamáciu zaslaním tovaru na adresu predávajúceho: KARA Trutnov, a.s., K Továrňe 84, Bohuslavice, 541 01 Trutnov. Nákup reklamovaného tovaru preukazuje zákazník dokladom o nákupe vystaveným registračnou pokladnicou eventuálne ručne alebo vystavenou faktúrou. Tento doklad slúži rovnako ako záručný list.

V. LEHOTA NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

- Právo z vady (reklamácie) musí byť uplatnené v dobe 24 mesiacov od prevzatia Tovar. Reklamáciu je nevyhnutné nutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď ako náhle sa vada objavila. Prípadné omeškanie pri pokračujúcom užívaní Tovar môže zapríčiniť prehĺbenie vady a znehodnotenie Tovar alebo znemožniť objektívne posúdenie skutočných príčin súčasného stavu Tovar a môže byť dôvodom zamietnutia reklamácie.
- Predávajúci je oprávnený odmietnuť prijať do reklamácie Tovar, ktorý je znečistený a nezodpovedá hygienickým predpisom a všeobecným hygienickým zásadám.
- Do záručnej doby sa nepočíta doba od uplatnenia reklamácie do doby, kedy kupujúci bol povinný po skončení opravy tovar prevziať.

VI. ODSTRÁNENIE CHYBY

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená, a predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Ak to nie je k povahe vady neúmerné, môže kupujúci požadovať výmenu Tovar alebo ak sa týka vada len súčasti Tovar, výmenu súčasti. Ak nie je taký postup možný, môže kupujúci žiadať primeranú zľavu z ceny veci alebo od zmluvy odstúpiť.

VII. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

- Lehota na vybavenie Reklamácia je 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak sa Predávajúci nedohodne so zákazníkom na dlhšej lehote. Lehota beží od okamihu uplatnenia reklamácie. Nasledujúci deň potom, čo kupujúci reklamáciu uplatnil, je prvým dňom 30-dňovej lehoty. V prípade, že Predávajúci v danom termíne reklamáciu nevybaví, môže kupujúci od zmluvy odstúpiť alebo požadovať primeranú zľavu.
- Reklamácia bude riešená Reklamačným oddelením Predávajúceho.
- Po obdržaní reklamovaného Tovar dostane kupujúci na email, ktorý uviedol vo Formulári pre reklamáciu tovaru, písomné potvrdenie o prijatí tovar na reklamáciu. Kupujúci je povinný pri spisovaní reklamačného protokolu uviesť všetky požadované údaje, ktorých úplnosť a správnosť potvrdzuje podpisom reklamačného protokolu. V reklamačnom protokole sú informácie, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenie reklamácie je kupujúcim požadovaný.
- Po vybavení oprávnené reklamácie so záručnou dobou predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnené reklamácie so záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia Tovar v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou za nový Tovar, zákazníkovi sa záručná doba predlžuje iba o dobu, kedy bola vec v reklamácie. Zákazníkovi zostáva pôvodný doklad o kúpe s pôvodným dátumom nákupu. Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenie reklamácie, teda doby, kedy bol Kupujúci povinný vec prevziať. O vybavení je zákazník informovaný emailom, telefonicky alebo prostredníctvom SMS, na kontakt, ktorý uviedol pri uplatnení reklamácie. Predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenie reklamácie, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutie reklamácie.
- Kupujúci je povinný reklamáciu prevziať bez zbytočného odkladu do 30 dní odo dňa kedy bol o jej vybavenie informovaný, táto lehota nemôže uplynúť skôr ako 60 dní od podanie reklamácie.

VIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Tento reklamačný poriadok je platný od 6.1.2023 a ruší platnosť predchádzajúcich reklamačných rádo. Práva kupujúceho vyplývajúce zo zákona nie sú týmto reklamačným rádom dotknuté. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii v sídle KARA a na webových stránkach <http://www.kara.cz>.