

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRODÁVAJÍCÍHO

Reklamační řád

Tento Reklamační řád prodávajícího (dále jen „reklamační řád“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad originálních uměleckých děl – ručně malované a tvořené obrazy a další vlastní autorská díla, produkty a služby (dále jen „produkt nebo zboží“), zakoupeného od podnikatelky

Vladimíry Kalach, se sídlem **Císařského pluku 3078/1, 746 01 Opava**, Česká republika, podnikající podle autorského zákona- Zákon č.121/2000 Sb., Zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) na základě ROZHODNUTÍ o registraci vydaném Finančním úřadem v Karviné č.j. 197766/22/3212-40511-809635, dále jen DIČ CZ6251190209, není plátcem DPH a na základě živnostenského oprávnění IČO 73335185, vydaném Magistrátem města Karviné dne 10.3.2022- č.j. SMK/032722/2022, sp. značka SMK/032710/2022

telefonní číslo: **+420 702158327**

kontaktní e-mail: **kalachart@seznam.cz** a **vl.kalach@seznam.cz**

Adresa pro doručování: **Vladimíra Kalach, Císařského pluku 3078/1, 746 01 Opava, Česká republika**

Kupující, je povinen seznámit se s reklamačním řádem a obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 V souladu s ust. § 13 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, informuje tímto provozovatel spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

1.2. Na žádost spotřebitele je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Umožňuje-li to povaha zboží, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci (fakturu, stvrzenku, příjmový doklad) obsahující údaje, které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení popřípadě název prodávajícího, IČ, DIČ a sídlo prodávajícího v případě, že mu nebylo přiděleno IČ z důvodu podnikání podle jiného než živnostenského zákona. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

2. ZA JAKÉ VADY ZBOŽÍ ODPOVÍDÁME?

Jako prodávající odpovídáme za to, že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že **zboží** při převzetí zejména:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme, nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- zboží se hodí k účelu, který uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá;
- za vadu zboží je též považována situace, kdy Vám dodáme jiné zboží, než jaký byl mezi námi sjednán;
- odpovídá jakosti, která byla mezi námi sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy; a
- nemá právní vady, tj. **ke zboží** nemá majetková práva 3. osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

Spotřebitelům dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v probíhající době pro možné uplatňování práv z vadného plnění, to znamená, že se na věci neprojeví vady v době dvou let od převzetí věci. Neodpovídáme za skryté vady a vlastnosti materiálů dodavatelů, výrobců a prodejců zakoupeného materiálu, ze kterého naše zboží tvoříme. **Nejste-li spotřebitelem, není Vám dvouletá doba pro uplatnění práv z vadného plnění dle článku 2 poskytována.** Článek 2 se vztahuje pouze na spotřebitele.

Nad rámec doby pro uplatňování práv z vadného plnění pro spotřebitele neposkytujeme žádnou záruku za jakost.

Jste-li podnikatelem, práva z vadného plnění zakládá pouze vada, kterou mělo zboží při přechodu nebezpečí škody na zboží, byť se projeví až později. V případě, že se vada vyskytne v závislosti na porušení některé z našich povinností, náleží Vám práva z vadného plnění i v takovém případě.

Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá Vaší představě, máte v případě, že jste spotřebitelem, právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 1. Obchodních podmínek.

Jste-li spotřebitelem a vada zboží se projeví v průběhu dvanácti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

Jaká je dob pro uplatňování práv z vadného plnění?

U nepoužitého spotřebního může kupující zboží vytknout vadu, která se na věci projeví v době **dvou let od převzetí**, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených k artiklu nebo v reklamě stanovena delší záruční doba.

(Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat.)

Berte, prosíme, na vědomí, že v případě, že Vám bude zboží vyměněno či opraveno, na nové zboží neběží nová doba práva z vadného plnění. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

Jaká práva z vadného plnění máte?

Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117 a jste-li spotřebitelem, také § 2165 až 2174 a novelizace právní úpravy týkající zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a souvisejících ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

Jste-li spotřebitel nebo podnikatel:

V případě, že vada zboží existovala nebo se má za to, že existovala již při převzetí zboží náleží Vám níže uvedená práva z vadného plnění.

Pokud je vada zboží podstatným porušením smlouvy, náleží Vám tato práva z vadného plnění:

- odstranění vady dodáním nového zboží – vzhledem k tomu, že tvoříme originální díla vždy po jednou kusu, můžeme nabídnout vytvoření obdobného bez vady nebo dodáním jiného zboží;
- odstranění vady opravou zboží;
- přiměřená sleva z kupní ceny; nebo
- odstoupení od smlouvy.

V případě podstatného porušení smlouvy nás při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady **informujte o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili**. Upozorňujeme Vás, že pokud tak neučiníte, budou Vám náležet pouze ta práva, která by Vám náležela při nepodstatném porušení smlouvy. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s námi.

Pokud v přiměřené lhůtě vadu zboží neodstraníme, můžete požadovat namísto odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo můžete od smlouvy odstoupit.

Pokud je vada zboží nepodstatným porušením smlouvy, můžete požadovat:

- odstranění vady; nebo
- přiměřenou slevu z kupní ceny.

V případě, že vadu zboží neodstraníme včas nebo odstranění vady odmítneme, můžete požadovat slevu z kupní ceny, anebo můžete od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s námi.

Berte, prosíme, na vědomí, že dokud neuplatníte své právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupíte od smlouvy, jsme oprávněni dodat Vám chybějící zboží nebo odstranit právní vadu (zejména dodat chybějící dokumenty).

Výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy nelze požadovat v případě, že nemůžete zboží vrátit v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi. To neplatí v případě, že:

- došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží;
- jste použili zboží ještě před objevením vady;
- jste nezpůsobili nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním nebo opomenutím; nebo
- jste zboží prodali ještě před objevením vady, spotřebovali ji, anebo pozměnili věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátíte nám, co ještě vrátit můžete, a dáte nám náhradu do výše, v níž jste měli z použití zboží prospěch.

Pouze jste-li spotřebitel:

Pokud se vada spotřebního zboží vyskytne ve lhůtě k uplatnění práva z vadného plnění v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží, náleží Vám níže uvedená práva z vadného plnění:

Právo na výměnu zboží máte v případě, že:

- zboží během záruční doby pozbude některou z vlastností uvedených v článku 1 reklamačního řádu a není to vzhledem k povaze vady nepřiměřené;
- je vada neodstranitelná;
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě; nebo
- se na zboží vyskytne větší počet vad.

Výměnu zboží nemůžete požadovat v případě, že by výměna zboží byla neúměrná povaze vyskytnuté vady. V takovém případě máte právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na výměnu zboží Vám nenáleží ani v případech, kdy je vadná pouze část zboží.

Požadovat výměnu zboží nelze u zboží prodávaného za nižší cenu. Namísto toho můžete požadovat přiměřenou slevu.

Právo na **výměnu obdobného a cenově totožného** zboží máte v případě, že:

- je vada neodstranitelná;
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě; nebo
- se na zboží vyskytne větší počet vad.

Právo na **přiměřenou slevu z kupní ceny** máte v případě, že:

- nezvolíte právo na odstoupení od smlouvy, výměny vadného zboží za zboží **obdobný a cenově totožného**, kdy nejsme schopni zboží opravit a ani nahradit stejným zbožím (vytváříme pouze originální díla, kdy originál je pouze jeden kus);
- nesjednáme nápravu v přiměřené době, nebo v případech, kdy by Vám sjednání nápravy působilo značné obtíže; nebo
- zboží má vadu, z níž jsme zavázáni, a jde o zboží prodávanou za nižší cenu.

Právo na **odstoupení od smlouvy** máte v případě, že:

- je vada neodstranitelná;
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě;
- se na zboží vyskytne větší počet vad;
- nejsme schopni zboží vyměnit, anebo opravit (například zboží se již nevytváří); nebo
- není možné vyměnit vadné zboží nebo součást zboží za bezvadné.

Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím zboží věděli;
- jste vadu sami způsobili nebo
- uplynula lhůta k uplatnění práva z vadného plnění.

Lhůta k uplatnění práva z vadného plnění a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- lhůta k uplatnění práva z vadného plnění se nevztahuje na poškození v důsledku manipulace jednoznačně vedoucí k poškození zboží, nejčastěji pádem, poškrábáním, poškození malby, narušení plátna nebo jiného materiálu, ze kterého je zboží vytvořeno nebo jeho části, mechanickým způsobem
- zboží prodávané za nižší cenu - pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
- vyplývá-li to z povahy věci.

Jak postupovat při reklamaci?

Reklamací u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady. V souladu se zákonem o ochraně spotřebitele přijímáme reklamace následovně:

Přečtěte si doporučený postup při reklamaci

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o opravu věci, výměnu zboží nebo jeho součásti, odstoupení od smlouvy, slevu z kupní ceny, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- předmět reklamace zašlete na adresu pro doručování:
Vladimíra Kalach, Císařského pluku 3078/1, 746 01 Opava, Česká republika
- reklamované zboží nám doručíte (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme), přičemž při zasílání doporučujeme **zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;**
- pro usnadnění postupu je vhodné k zboží přiložit doklad o jeho zakoupení či daňový doklad – stvrzenku, účtenku, fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace na reklamačním listu (P06T_OZ_15vu.pdf), který si můžete stáhnout nevyplněný na webových stránkách www.kalachart.cz

Nesplnění některého z výše uvedených kroků (kromě pečlivého zabalení, aby nedošlo k poškození zasílaného zboží) nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodaného zboží.

Doručené reklamace vyřizujeme ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme na delší lhůtě s přihlédnutím na vlastnosti a postupy tvorby použitého materiálu na zhotovení. U olejomaleb až 6 měsíců.

Při reklamaci Vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete; a dále (po vyřízení reklamace) Vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Vezměte, prosíme, na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 18.11.2025. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.