
REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) je zpracován dle zákona č. 89/2012 Sb, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), a dále dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.2. Zboží společnosti LB BOHEMIA, s.r.o., se rozumí výrobky společnosti LB BOHEMIA, s.r.o. a výrobky jiných výrobců prodávané společností LB BOHEMIA, s.r.o. prezentované na webových stránkách internetového obchodu společnosti LB BOHEMIA, s.r.o., umístěných na internetové adrese <http://www.lbbohemia.cz/> (dále jen „**Zboží**“).
- 1.3. Prodávajícím (dodavatelem, výrobcem) se rozumí LB BOHEMIA, s.r.o., se sídlem Sovadinova 3431, 690 02 Břeclav, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 38076, IČO: 26224461, DIČ: CZ26224461 (dále jen „**Prodávající**“). Prodávající při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu Zboží.
- 1.4. Kupujícím (objednatelem, odběratelem) se rozumí subjekt, který za účelem odběru Zboží uzavře s Prodávajícím kupní smlouvu. Kupujícím se rozumí jak fyzická osoba, která při uzavření a plnění kupní smlouvy s Prodávajícím nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání (dále jen „**Kupující – spotřebitel**“), tak ostatní subjekty práva (dále jen „**Kupující – podnikatel**“).

(Kupující – spotřebitel a Kupující – podnikatel jsou dále společně označováni jako „**Kupující**“.)
- 1.5. Tento Reklamační řád upravuje postup při uplatňování nároků ze záruky za jakost Zboží a z vad Zboží dodaného Prodávajícím Kupujícímu a vzájemná práva a povinnosti stran. Tímto Reklamačním řádem se řídí postup Prodávajícího v případě uplatnění odpovědnosti ze záruky za jakost Zboží.
- 1.6. Ustanovení odchylná od Reklamačního řádu je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními Reklamačního řádu.
- 1.7. Reklamační řád má aplikační přednost před použitím Občanského zákoníku tam, kde to Občanský zákoník vysloveně nezakazuje.
- 1.8. Kde se v tomto Reklamačním řádu odkazuje na odstavce nebo též „odst.“ nebo na články bez další specifikace, rozumí se tím odstavce a články tohoto Reklamačního řádu.

- 1.9. Tento Reklamační řád je přílohou a nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek, jakož i kupní smlouvy o koupi Zboží, jejímž předmětem je prodej Zboží Prodávajícím Kupujícímu, a jejíž právní režim se řídí Občanským zákoníkem. Sjednáním kupní smlouvy na nákup Zboží Kupující vyjadřuje svůj souhlas se Všeobecnými obchodními podmínkami Prodávajícího i tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že s nimi byl seznámen.

2. ZÁRUČNÍ DOBA

- 2.1. Prodávající se zavazuje, že Zboží dodané Kupujícímu bude v průběhu záruční doby způsobilé k použití pro obvyklý účel uvedený v návodu použití daného Zboží a zachová si své obvyklé vlastnosti. V případě nedodržení tohoto závazku se na Zboží vyskytuje tzv. „Záruční vada“ (dále jen „**Záruční vada**“). Prodávající odpovídá za Záruční vady Zboží, které se vyskytnou v průběhu záruční doby, a to za podmínek uvedených v tomto Reklamačním řádu.
- 2.2. U Kupujícího – spotřebitele činí záruční doba 24 měsíců a více. Konkrétní délka záruční doby na Zboží či jeho části pro Kupujícího – spotřebitele je vždy uvedena u každého jednotlivého Zboží na webových stránkách internetového obchodu Prodávajícího umístěných na internetové adrese <http://www.lbbohemia.cz/> v kolonce „Specifikace“.

Záruční doba pro Kupujícího – podnikatele je vždy jednotná a činí 24 měsíců.

(Záruční doba pro Kupujícího – spotřebitele a pro Kupujícího-podnikatele dále společně jen jako „**Záruční doba**“).

- 2.3. Počátek Záruční doby běží od okamžiku převzetí Zboží Kupujícím.
- 2.4. Ke Zboží je vždy přikládán daňový doklad a Návod k použití. Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že Zboží bylo zakoupeno od Prodávajícího. Optimálním způsobem je právě předložení originálu dokladu o zakoupení Zboží.

3. NÁROKY Z VADNÉHO PLNĚNÍ – SPOLEČNÉ ZÁSADY

- 3.1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí Kupujícím nemá vady ve smyslu ustanovení § 2099 občanského zákoníku, tj. že Zboží:

(a) má vlastnosti, které Prodávající popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu Zboží a na základě reklamy jimi prováděné;

(b) je vhodné k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se Zboží tohoto druhu obvykle používá;

(c) odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;

(d) je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; a

(e) vyhovuje požadavkům právních předpisů.

- 3.2. Zjevné poškození Zboží nebo jeho obalu je Kupující povinen přepravci oznámit a zapsat zjištěné skutečnosti do přepravního listu, případně sepsat reklamační protokol. Převzetím Zboží Kupující stvrzuje, že neshledal žádné zjevné poškození Zboží a že jeho obal nebyl porušen. V případě následné reklamace takovýchto vad by byl Kupující povinen jednoznačně prokázat, že jím dané potvrzení se neshodovalo se skutečností.
- 3.3. Kupující je povinen neprodleně po převzetí Zboží provést náležitou kontrolu Zboží a kompletnosti jeho příslušenství a přesvědčit se o vlastnostech Zboží a jeho množství.
- 3.4. Při osobním odběru Kupujícím je tento povinen provést kontrolu Zboží a jeho příslušenství při převzetí Zboží.
- 3.5. Kupující je povinen převzetí Zboží písemně potvrdit Prodávajícímu na předávacím protokolu. Převzal-li Kupující Zboží od Prodávajícího nebo nepodal-li Prodávajícímu písemnou zprávu o vadách Zboží bez zbytečného odkladu po převzetí Zboží od Prodávajícího, má se za to, že Zboží bylo převzato bez vad. V takovém případě, může Kupující uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce (např. chybějící příslušenství, vnější poškození), pouze pokud jednoznačně a přesvědčivě prokáže, že tyto vady mělo Zboží již v okamžiku jeho převzetí.
- 3.6. Má-li Zboží při převzetí Kupujícím nebo v Záruční době vady, náleží Kupujícímu – spotřebiteli práva uvedená v článku 4 a Kupujícímu – podnikateli práva uvedená v článku 5. Podmínkou vzniku práv Kupujícího uvedených v tomto Reklamačním řádu je skutečnost, že Kupující Prodávajícímu oznámil vady v souladu s tímto Reklamačním řádem, tj. řádně a včas.
- 3.7. Má-li Zboží při převzetí Kupujícím vady, je Kupující povinen tyto vady oznámit Prodávajícímu způsobem a ve lhůtách uvedených v případě Kupujícího – spotřebitele v člancích 6 a 7 a v případě Kupujícího – podnikatele v člancích 6 a 8.

4. NÁROKY Z VADNÉHO PLNĚNÍ – SPOTŘEBITEL

- 4.1. Má-li spotřební Zboží při převzetí Kupujícím – spotřebitelem vadu nebo vyskytne-li se u spotřebního Zboží v Záruční době Záruční vada, na kterou se vztahuje záruka dle tohoto Reklamačního řádu, je Kupující oprávněn uplatňovat tyto nároky z vad Zboží:

(a) v případě, že Zboží vykazuje vady a není to vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může Kupující – spotřebitel požadovat dodání nového Zboží bez vad. Pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Kupující – spotřebitel požadovat jen výměnu součásti. Není-li to možné, může odstoupit od kupní smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Kupující – spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Posouzení přiměřenosti a úměrnosti náleží výlučně Prodávajícímu. O výsledku takového posouzení je Prodávající povinen Kupujícího – spotřebitele písemně informovat.

(b) v případě, že je vada odstranitelná a Kupující – spotřebitel nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, má Kupující – spotřebitel právo na dodání nového Zboží nebo na výměnu součásti.

(c) v případě, že Kupující – spotřebitel neodstoupí od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového Zboží, na výměnu jeho součásti nebo na opravu Zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující – spotřebitel 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 Kupujícímu – spotřebiteli působilo značné obtíže.

5. NÁROKY Z VADNÉHO PLNĚNÍ – PODNIKATEL

5.1. Je-li vadné plnění (vada při převzetí) podstatným porušením kupní smlouvy, má Kupující – podnikatel právo:

(a) na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady nebo dodáním chybějícího Zboží nebo příslušenství Zboží;

(b) na odstranění vady opravou Zboží;

(c) na přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo

(d) odstoupit od smlouvy.

5.2. Je-li vadné plnění (vada při převzetí) nepodstatným porušením kupní smlouvy, má Kupující – podnikatel právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

5.3. Kupující – podnikatel sdělí Prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Kupující – podnikatel změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žádal-li Kupující – podnikatel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

5.4. Nezvolí-li Kupující – podnikatel svá práva z vad včas má právo pouze na odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

5.5. Kupující – podnikatel nemůže odstoupit od kupní smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel.

5.6. Vyskytne-li se na Zboží Záruční vada, na kterou se vztahuje záruka dle tohoto Reklamačního řádu, má Kupující – podnikatel

(a) v případě odstranitelné vady nárok na bezplatné odstranění vady Zboží.

(b) v případě, že je vada odstranitelná a Kupující – podnikatel nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, má Kupující – podnikatel právo na dodání nového Zboží nebo na výměnu součásti.

(c) v případě neodstranitelné vady nárok na dodání nového Zboží bez vad; týká-li se vada pouze součásti Zboží, tak nárok výměnu součásti. Je-li to přiměřené povaze vady, může

Kupující – podnikatel uplatnit nárok namísto uvedených práv právo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

(d) Kupující – podnikatel má právo odstoupit od kupní smlouvy pouze v případě, že se jedná o neodstranitelnou vadu, která představuje podstatné porušení kupní smlouvy Prodávajícím.

- 5.7. Ne zvolí-li si Kupující – podnikatel ani na výzvu ze strany Prodávajícího žádné ze shora uvedených práv ani do 15 dnů ode dne oznámení vady nebo Záruční vady, platí, že Kupující – podnikatel má nárok pouze na přiměřenou slevu z kupní ceny, pokud nebude Prodávajícím považováno za přiměřené odstranění vady.

6. ZPŮSOB UPLATNĚNÍ NÁROKŮ Z VAD – SPOLEČNÉ ZÁSADY

- 6.1. Prodávající poskytuje záruku za jakost Zboží, tj. že Zboží bude v průběhu Záruční doby způsobilé k použití pro obvyklý účel uvedený v návodu použití daného Zboží a zachová si své obvyklé vlastnosti, pouze za podmínek stanovených v tomto Reklamačním řádu, které musejí být splněny současně (v případě nesplnění kterékoliv z nich záruka za jakost bez dalšího skončí):

(a) Kupující provedl řádnou a včasnou kontrolu dodaného Zboží v souladu s odst. 3.3., 3.4. a 3.5.

(b) Kupující uplatní nároky z vad řádně a včas v souladu s tímto Reklamačním řádem (zejména způsobem a ve lhůtách uvedených v tomto článku a dále v člancích 7 a 8.).

(c) po celou dobu trvání Záruční doby do Zboží nezasáhne (např. formou úprav nebo oprav) žádná osoba, která k tomu není výslovně pověřena Prodávajícím.

(d) Zboží bude Kupujícím užíváno pouze obvyklým způsobem a v souladu s jeho účelovým určením.

(e) bude zajištěna běžná údržba Zboží.

(f) v případě pochybností je Kupující povinen prokázat, že Zboží užíval v souladu s podmínkami uvedenými v odst. 6.1. písm. a) až e).

- 6.2. Projeví-li se vada na Zboží při převzetí nebo projeví-li se v Záruční době na Zboží Záruční vada, na kterou se vztahuje záruka za jakost dle tohoto Reklamačního řádu, je Kupující oprávněn tuto vadu reklamovat u Prodávajícího. Kupující je povinen v rámci reklamace vždy Prodávajícímu sdělit podrobný popis vady, příp. jak se vada projevuje, uvést datum, kdy Kupující vadu zjistil a uvést požadovaný způsob vyřízení reklamace (dále jen „**Reklamační náležitosti**“). Doručení oznámení, které neobsahuje minimální nutné náležitosti, není řádným uplatněním nároků z vad.

- 6.3. V případě, že Kupující bude zasílat Zboží Prodávajícímu přepravní službou, musí reklamované Zboží zabalit do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům zvolené přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho

poškození. U křehkého Zboží by měl zásilku označit příslušnými symboly. Zásilka musí obsahovat reklamované Zboží (včetně kompletního příslušenství) a detailní popis reklamované závady, doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, a správné kontaktní údaje Kupujícího.

- 6.4. Projeví-li se vada na Zboží při převzetí nebo jakákoliv vada v Záruční době, na kterou se vztahuje záruka, je Kupující povinen zdržet se jakéhokoliv zásahu do Zboží a umožnit Prodávajícímu prohlídku Zboží; za tím účelem je Kupující povinen vadné Zboží bez zbytečného odkladu předložit Prodávajícímu, popřípadě osobám, jejichž prostřednictvím Prodávající plní své závazky. V případě, že z povahy Zboží není možné Zboží Prodávajícímu předložit k prohlídce, je Kupující povinen umožnit Prodávajícímu, případně osobám, jejichž prostřednictvím Prodávající plní své závazky, neomezený přístup do místa, ve kterém je vadné Zboží umístěno.
- 6.5. Nesplní-li Kupující své povinnosti uvedené v tomto článku Reklamačního řádu, Prodávající jím uplatněný nárok z vad nemusí uznat.
- 6.6. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu při odstraňování vad veškerou potřebnou součinnost.
- 6.7. Místem uplatnění nároků z vad při koupi přes E-shop je:

LB BOHEMIA, s.r.o.

Sovadinova 3431

690 02 Břeclav

e-mail: reklamace@lbbohemia.cz

tel. +420 608 748 576

7. ZPŮSOB UPLATNĚNÍ NÁROKŮ Z VAD – SPOTŘEBITEL

- 7.1. Má-li Zboží při převzetí Kupujícím – spotřebitelem vady, je Kupující – spotřebitel povinen je oznámit spolu s Reklamačními náležitostmi Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co je zjistil.
- 7.2. Projeví-li se na Zboží v Záruční době Záruční vada, na kterou se vztahuje záruka za jakost dle tohoto Reklamačního řádu, je Kupující – spotřebitel povinen bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil, oznámit Prodávajícímu výskyt této vady spolu s Reklamačními náležitostmi.
- 7.3. Reklamací Zboží může Kupující – spotřebitel uplatnit u Prodávajícího následujícími způsoby:

(a) osobně na adrese sídla Prodávajícího, kdy Kupující – spotřebitel sdělí Prodávajícímu Reklamační náležitosti a předá vadné Zboží;

(b) zasláním písemného oznámení spolu s Reklamačními náležitostmi prostřednictvím elektronické pošty na shora uvedenou e-mailovou adresu a zasláním vadného Zboží přepravní službou na adresu sídla Prodávajícího; nebo

(c) zasláním písemného oznámení v listinné podobě spolu s Reklamačními náležitostmi a vadným Zbožím přepravní službou na adresu sídla Prodávajícího.

8. ZPŮSOB UPLATNĚNÍ NÁROKŮ Z VAD – PODNIKATEL

- 8.1. Má-li Zboží při převzetí Kupujícím – podnikatelem vady, je Kupující – podnikatel povinen je oznámit spolu s Reklamačními náležitostmi Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při náležité a včasné kontrole Zboží zjistit. V případě skryté vady se práva a povinnosti řídí ustanovením § 2112 Občanského zákoníku.
- 8.2. Projeví-li se na Zboží v Záruční době Záruční vada, na kterou se vztahuje záruka za jakost dle tohoto Reklamačního řádu, je Kupující – podnikatel povinen bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil, oznámit Prodávajícímu výskyt této vady spolu s Reklamačními náležitostmi.
- 8.3. Reklamaci Zboží může Kupující – podnikatel uplatnit u Prodávajícího způsoby dle odst. 7.3.
- 8.4. V případě nesplnění oznamovací povinnosti Kupujícího – podnikatele zanikají práva Kupujícího – podnikatele z vadného plnění.

9. NEOPRÁVNĚNÁ REKLAMACE

- 9.1. Záruka se nevztahuje na vady Zboží způsobené dopravou, pokud ji zajišťuje Kupující, a dále na vady vzniklé
 - běžným opotřebením;
 - nesprávným užíváním či nesprávným skladováním Zboží;
 - porušením ochranných pečetí a nálepek, pokud na Zboží jsou;
 - neodborným zásahem, instalací, zacházením či obsluhou; neodborným zásahem se rozumí též jakékoliv popisování Zboží nesmývatelnými psacími prostředky;
 - používáním, umístováním, uskladňováním Zboží v nevhodných podmínkách, zejména pokud jde o teplotu, vlhkost, prašnost;
 - nesprávnou údržbou nebo zanedbáním nezbytné údržby;
 - v důsledku vyšší moci či nesprávné nebo neodborné manipulace;
 - v důsledku jednání (konání či opomenutí) třetí osoby nebo Kupujícího;

- v důsledku užívání Zboží jiným než obvyklým způsobem nebo v rozporu s jeho účelovým určením;
- nedodržením podmínek podle Návodu k použití, který je přiložen ke Zboží;
- způsobené samotným Kupujícím,
- způsobené mechanickým nebo chemickým poškozením.

9.2. Veškeré náklady vzniklé Prodávajícím v důsledku uplatnění neoprávněné reklamace ze strany Kupujícího se Kupující zavazuje Prodávajícím v plné výši nahradit.

10. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

10.1. Reklamace Zboží vyřizuje Prodávající bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30 dnů od data řádného uplatnění vad Zboží Kupujícím, tj. uplatnění vad Zboží v souladu s tímto Reklamačním řádem. Lhůta pro vyřízení reklamace se počítá ode dne přijetí reklamace Prodávajícím do dne vyřízení reklamace Prodávajícím. Tato lhůta se prodlužuje o dobu, která uběhla od přijetí reklamace Prodávajícím do doby umožnění prohlídky Zboží Prodávajícím dle odst. 6.4.

10.2. Oprávněnost každé reklamace provede odborný odpovědný pracovník Prodávajícího a své stanovisko sdělí Kupujícímu v reklamačním protokolu.

10.3. Aby Prodávající mohl reklamaci řádně vyřídit, musí mu v tom být Kupující nápomocen a postupovat v souladu s jeho pokyny. Požaduje-li Prodávající posouzení vady Zboží, je Kupující povinen Zboží předat Prodávajícím, aby měl Prodávající skutečnou možnost ji odstranit (viz odst. 6.4.). To však nevylučuje, že Kupující nejdříve uplatní reklamaci například způsobem dle odst. 7.3. písm. b) a vzápětí dle pokynů Prodávajícího mu odešle Zboží. Pokud ovšem Kupující Prodávajícím neumožní prohlídku Zboží, nebude možné reklamaci ve lhůtě dle odst. 10.1. vyřídit, a dojde tak k jejímu zamítnutí.

11. ODMÍTNUTÍ PŘIJETÍ REKLAMACE

11.1. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí Zboží do reklamace, pokud je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.

11.2. Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci Zboží také v případě, že není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

12. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

12.1. Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS nebo e-mailem. Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu Kupujícího, pokud nebude sjednáno jinak.

- 12.2. Prodávající vydá, případně zašle, Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.
- 12.3. V případě nevyzvednutí reklamovaného Zboží do 4 měsíců od uplynutí doby, kdy byla oprava provedena, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Zboží.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Prodávající je oprávněn tento Reklamační řád kdykoliv změnit, upravit, doplnit nebo zrušit, a to s účinností ode dne takové změny. Na předchozí uzavřené kupní smlouvy dle předchozího Reklamačního řádu taková změna nemá vliv.
- 13.2. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 20.4.2020.

V Břeclavi dne 10. dubna 2020