

Reklamační řád

Tento reklamační řád se vztahuje na reklamaci zboží zakoupeného prostřednictvím internetového obchodu na webových stránkách shop.zlifest.cz. Tento reklamační řád vychází ze Všeobecných obchodních podmínek pro nákup zboží prostřednictvím internetového obchodu shop.zlifest.cz. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 16. 5. 2017.

Nároky z vadného plnění a záruka za jakost

Pokud má převzaté zboží nedostatky nebo nemá oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí-li se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným smluvním nebo předmluvním parametrům, jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

Kupující může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na výměnu zboží (tj. dodání nové věc bez vad nebo nové součásti, týká-li se vada pouze této součásti) nebo na přiměřenou slevu z ceny.

Není-li výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

Během 6 měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při jeho převzetí.

Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil, a to zejména tím, že zboží bylo používáno k jinému než obvyklému nebo prodávajícím stanovenému účelu. Prodávající rovněž neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení.

Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu či záručním listu. V této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy:

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- přiměřenou slevou z kupní ceny,
- vrácením kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.

Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.

U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy, má kupující nárok na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

Má-li zboží větší počet vad, může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo od smlouvy odstoupit. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

Postup pro provedení reklamace

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího bez zbytečného odkladu od jejího zjištění. Reklamaci je kupující oprávněn učinit písemně na adresu Zlín, Kudlov, Filmová 174, PSČ: 760 01 na e-mail festival@zlinfest.cz. V reklamaci je kupující povinen sdělit své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Vzorový formulář pro provedení reklamace naleznete [zde](#).

Nezvolí-li si kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Kupující je povinen prokázat nákup zboží u prodávajícího. Lhůta pro vyřízení reklamace běží ode dne předání/doručení zboží, které je předmětem reklamace prodávajícímu.

Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí. Reklamaci vady, včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím nedohodnou písemně na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Záruční doba se prodlužuje o dobu uplatnění reklamace o dobu uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost prodávajícího jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího informovat prostřednictvím e-mailu.

U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.