**Reklamační řád**

(dále jen „**Reklamační řád**“)

Tento Reklamační řád obsahuje podmínky reklamací a odpovědnosti za vady mezi Prodávajícím a Kupujícím, tak jak jsou tyto pojmy definovány ve Všeobecných obchodních podmínkách Prodávajícího dostupných na internetové adrese **https://nicola.salon** (dále jen „**VOP**“). Tento Reklamační řád je spolu s VOP nedílnou součástí Smlouvy. Zasláním objednávky Prodávajícímu Kupující vyjadřuje, že se s tímto Reklamačním řádem seznámil, že s ním souhlasí a zavazuje se jej plně dodržovat.

Slova začínající velkým písmenem mají význam definovaný ve VOP, není-li v tomto Reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak.

1. **Odpovědnost Prodávajícího**

Práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).

Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady.

Prodávající dále odpovídá Spotřebiteli, že v době, kdy Spotřebitel zboží převzal:

* má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Spotřebitel očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prováděné Prodávajícím či výrobcem;
* se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
* zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení zboží určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
* je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
* zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Práva a povinnost Prodávajícího a Kupujícího jsou dále upravena ve VOP.

1. **Uplatnění práva z odpovědnosti za vady zboží**

Zjevné poškození zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovéto zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího. Kupující v den převzetí řádně zkontroluje neporušenost zboží a kompletnost jeho příslušenství.

Odevzdáním zboží dopravci přechází nebezpečí škody na věci na daného dopravce, který je rovněž Kupujícímu odpovědný za veškeré škody na zboží způsobené během dopravy. Kupující je povinen zásilku důkladně zkontrolovat při převzetí a případné poškození balíku či zboží způsobené dopravou reklamovat u dopravce ihned, případně dle reklamačních podmínek příslušného dopravce.

Vyskytnou-li se vady zboží později, je Kupující povinen o nich informovat Prodávajícího bez zbytečného odkladu poté, co se o vadách dozví. Kupující může informovat Prodávajícího o vadách zboží (oznámení o reklamaci) na kterékoli jeho provozovně Prodávajícího nebo zejména písemně,  telefonicky  nebo e-mailem na kontaktní adrese Prodávajícího:

**Adresa: Josefa Václava Sládka 37, Místek, 738 01 Frýdek-Místek, Česká republika**

**E-mail: info@nicola.salon**

**Telefon: +420 606 190 928**

V případě, že Spotřebitel využije svého práva vyžadovat odstranění vad opravou a v záručním listu je pro účely záručních oprav zboží určený podnikatel odlišný od Prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě Prodávajícího nebo v místě pro Spotřebitele bližším, může Spotřebitel uplatnit právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu a urychlit tak vyřízení své reklamace.

Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikly:

* mechanickým poškozením zboží, živelnou katastrofou či obdobným nepředvídatelným vnějším vlivem;
* prokazatelně nedovolenými zásahy do zboží;
* elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek;
* prokazatelně nesprávným užíváním;
* užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu;
* užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání;
* prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem k užívání zboží určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy zboží;
* prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou;
* pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu.

Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, u zboží prodávaného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo zboží při převzetí Kupujícím.

Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením do provozu, je považována za vadu, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a provedeny Prodávajícím nebo jinou osobou na odpovědnost Prodávajícího.

1. **Doba pro uplatnění práv z vady zboží**

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží, v době 24 měsíců od převzetí zboží. Projeví-li se vada zboží v průběhu šesti měsíců od převzetí Spotřebitelem, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud není prokázán opak. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí Prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění, záručním listu nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u Prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo Prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec svých zákonných povinností (záruční list).

Pro Podnikatele v pozici Kupujícího činí doba pro uplatnění práv z vady zboží 12 měsíců.

Doba pro uplatnění práv z vad zboží začíná běžet převzetím zboží Kupujícím. Doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v opravě. V případě výměny zboží nebo jeho součásti v rámci opravy pokračuje původní doba pro uplatnění práv z vad zboží.

1. **Práva z vad zboží**
2. **Kupující v postavení Spotřebitele**

Nemá-li zboží vlastnosti uvedené v článku A. Odpovědnost Prodávajícího, může Kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může Kupující požadovat jen výměnu této 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, jedná se o nepodstatné porušení kupní smlouvy a v takovém případě má Kupující vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou věci.

Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od kupní smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v době pro uplatnění vad již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne. Bylo-li zboží v době před uplatněním reklamace opravováno nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.

Pokud Kupující od kupní smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující 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 v případě, že by zjednání nápravy působilo značné obtíže Kupujícímu.

Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že zboží má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil, jakož i v dalších případech uvedených v článku B. Uplatnění práva z odpovědnosti za vady zboží.

Pokud má vadu zboží, které bylo prodáno jako použité nebo bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má Kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.

1. **Kupující v postavení Podnikatele**

Je-li vada podstatným porušením kupní smlouvy, má Kupující dle své volby právo na dodání nového zboží či chybějícího zboží, opravu zboží, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od kupní smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Kupující sdělí, jaké právo si zvolil při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu. Pokud tak neučiní, má práva jako při vadě zboží, která představuje nepodstatné porušení kupní smlouvy.

Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by Kupující kupní smlouvu neuzavřel v případě, kdyby takovou vadu při uzavírání kupní smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením kupní smlouvy.

Je-li vada nepodstatným porušením kupní smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady zboží nebo přiměřenou slevu.

1. **Vyřízení reklamace**

V oznámení o reklamaci musí Kupující dostatečně přesně popsat zjištěné vady zboží a uvést informace potřebné k identifikaci Kupujícího a reklamovaného zboží včetně čísla objednávky. Oznámení o reklamaci musí rovněž obsahovat způsob vyřízení reklamace požadovaný Kupujícím. Kupující je povinen předat zboží do reklamačního řízení kompletní. V případě, že Kupující nedodá zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí zboží.

Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy Kupující reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje. Osoba pověřená Prodávajícím vyřízením reklamace rozhodne o přijetí či odmítnutí reklamace ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě.

Kupující má právo požadovat vyřízení reklamace způsobem určeným v oznámení o reklamaci. V případě, že je Kupujícím požadována přiměřená sleva z kupní ceny, rozhodne o její výši Prodávající. Při určení její přiměřenosti přihlédne Prodávající k tomu, o kolik se v důsledku vady snížila obvyklá hodnota zboží, zejména se zřetelem na rozsah vady. Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. V případě výměny vadného zboží za bezvadné Kupující nehradí další náklady na poštovné a balné.

Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnižší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného zboží. Kupující musí o proplacení těchto nákladů požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

1. **Reklamace** **služeb**

Prodávající se zavazuje poskytnout Kupujícímu služby v kvalitě, čase a rozsahu dle objednávky Kupujícího.

Není-li stanoveno v tomto článku F výslovně jinak, použijí se na reklamaci služeb obdobně ostatní ustanovení tohoto Reklamačního řádu.

Kupující je oprávněn reklamovat služby či uplatnit právo na náhradu škody vzniklé při poskytování služeb formou stížnosti, a to bez zbytečného odkladu po poskytnutí služby, případně termínu, kdy měla být služba poskytnuta, nejpozději do 7 dnů. V konkrétní nabídce služeb na Webové stránce prodávajícího nebo ve speciální části VOP může být uvedena pro uplatnění reklamace služeb jiná lhůta, která má v takovém případě přednost. Uplatní-li Kupující reklamaci později, může být Prodávajícím vyhodnocena jako opožděná a Kupující ztrácí nárok na jakákoliv práva z vadného plnění ani práva na náhradu škody.

Stížnost je Kupující oprávněn podat stížnost Prodávajícímu na kontaktech dle článku B. tohoto Reklamačního řádu.

Stížnost bude ze strany Prodávajícího vyřešena zpravidla ve lhůtě několika pracovních dnů, nejdéle však v době dle článku E.

Prodávající posoudí obsah stížnosti Kupujícího a v případě oprávněné reklamace poskytne dle své volby Kupujícímu:

* 1. Náhradní službu v objednané kvalitě a rozsahu zdarma či za zvýhodněnou cenu;
  2. Slevu z ceny původní služby do výše 100%;
  3. Poukaz na další služby či zboží nabízeného na Webových stránkách Prodávajícího.

Kupující uvede ve stížnosti preferovaný způsob vyřízení reklamace a Prodávající se zavazuje volbu Kupujícího respektovat, ledaže by měl závažný důvod k poskytnutí jiného plnění.

1. **Závěrečná ustanovení**

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 11. 7. 2024.

Reklamační řád se řídí výhradně českým právním řádem.

Prodávající si vyhrazuje právo tento Reklamační řád měnit a doplňovat. Případné změny a doplňky se nebudou vztahovat na Smlouvy již uzavřené.