

## Reklamační řád

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu MalvaRosa od naší společnosti Malvarosa s.r.o., se sídlem Bartošková 1411/22, 140 00 Praha, IČ: 19493126, DIČ: CZ19493126 zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 387466 Adresa pro doručování: Nábytek Malvarosa, Bartošková 1411/22, 14000 Praha 4 - Nusle. Telefonní číslo: +420 608 701 331 Kontaktní e-mail: info@malvarosa.cz

### 1. Za jaké vady odpovídáme?

Jako prodávající odpovídáme za to, že:

- zboží při převzetí nemá vady, tzn., že zboží: - 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, a - vyhovuje požadavkům právních předpisů.

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 5 *Všeobecných obchodních podmínek*. **Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.** Spotřebitelům dále odpovídáme za to, že se vady nevyskytnou v záruční době. **Nejste-li spotřebitelem, není Vám záruka za jakost poskytována.** Článek 2 odst. 1 se vztahuje pouze na spotřebitele. Dále odpovídáme za to, že námi poskytované doplňkové služby jsou poskytovány v souladu se smlouvou (zejm. v uvedeném čase, kvalitě a rozsahu) a platnými právními předpisy.

### 2. Jaká je záruční doba? (platí pouze pro spotřebitele, nikoli pro právnické osoby)

U nepoužitého spotřebního zboží činí záruční doba **dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží**, není-li na webovém rozhraní nebo v dokumentech přiložených ke zboží stanovena delší záruční doba. U použitého zboží je záruční **doba dvanáct měsíců od převzetí zboží**. Poskytované doplňkové služby je možné reklamovat v průběhu jejich poskytování. Skryté vady reklamujte bez zbytečného odkladu po tom, co se o nich dozvíte. Nejpozději lze vadu služby reklamovat do šesti měsíců od poskytnutí služby.

### 3. Jaká práva z vadného plnění máte?

V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada zboží, pro kterou nemůže být zakoupený výrobek používán zcela řádně, a tuto vadu lze odstranit, máte právo na jeho **bezplatnou opravu**. U odstranitelné vady na dosud nepoužitém výrobku můžete místo odstranění vady požadovat **výměnu vadného výrobku za bezvadný**, nebo **přiměřenou slevu z kupní ceny**. V případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vady, máte právo na výměnu zboží, na přiměřenou slevu z kupní ceny anebo máte právo od kupní smlouvy odstoupit. Právo na přiměřenou slevu máte i v případě, že nejsme schopni dodat Vám novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, nebo v případě, že nezjednáme nápravu v přiměřené době nebo že by Vám zjednání nápravy působilo značné obtíže. U **použitého zboží** máte nárok pouze na přiměřenou slevu z kupní ceny. Právo odstoupit od smlouvy nebo právo požadovat dodání nové věci nemáte v případě, že nemůžete zboží vrátit ve stavu, v jakém jste jej obdrželi (s výjimkou případů stanovených v ustanovení § 2110 OZ). V případě, že byla vadně poskytnuta doplňková služba, máte právo na bezplatnou nápravu. Náprava spočívá zejména v opakovaném poskytnutí služby bez dodatečné úhrady. Není-li provedení nápravy možné, máte právo na přiměřenou slevu z ceny doplňkové služby.

### 4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím věci věděli;
- jste vadu sami způsobili;
- jste vadu nenahlásili a užíváním věci jí prohloubili;
- uplynula záruční doba.

Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebením zboží způsobené jeho užíváním;
- vady způsobené nesprávným užíváním zboží ve vztahu k jeho povaze;
- vady způsobené neodbornou montáží či nedodržením montážního listu;
- nevhodnou údržbou;
- nesprávným skladováním.

U věcí prodávaných za nižší cenu neodpovídáme za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Neodpovídáme za újmu na zdraví osob, případně újmu na majetku a zboží, které budou zapříčiněné neodborným zacházením, či zneužitím zboží, popřípadě nedbalostí.

**Dbejte na to, že registrovatelné vady v době převzetí zboží musí být neprodleně hlášeny ještě před další manipulací potažmo montáží. Na reklamace uplatněné až po následné další manipulaci a montáži nebude brán zřetel.**

## 5. Jak postupovat při reklamaci?

Reklamaci u naší společnosti uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady. **U vad při převzetí je nezbytně nutné postupovat v souladu s odst. č. 3 článku 5.4. Jak postupovat při převzetí zboží?** Všeobecných obchodních podmínek, tj. ihned po řádné kontrole po převzetí zboží, viz citace níže.

*„Ihned po převzetí zboží zkontrolujte stav všech položek uvnitř balení a všechna eventuální viditelná poškození zadokumentujte a nahlase nám je telefonicky na číslo +420 608 701 331 nebo elektronicky na emailovou adresu [info@malvarosa.cz](mailto:info@malvarosa.cz) ještě před další manipulací nebo případnou montáží. Na opožděné reklamace po další manipulaci a případné montáži nebude brán zřetel.“*

Reklamaci lze uplatnit následujícím způsobem: - pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně. Reklamované zboží doručíte (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na naši kontaktní adresu, do jakékoliv naší provozovny nebo na adresu našeho sídla. Při zasílání zabalte zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení. **Ke zboží je vhodné přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace. Nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám bylo reklamované zboží doručeno a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.** Doručené reklamace vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace Vám vystavíme písemné potvrzení. **V případě sporné reklamace rozhodneme o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.**

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 15.8.2023