



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### Povinnosti kupujícího

Kupující je povinen dodané zboží prohlédnout a bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o zjištěných závadách. Kupující může oprávněnou reklamaci podat jednou z následujících možností:

- na e-mailovou adresu [info@marli.cz](mailto:info@marli.cz)
- klasickou poštou na kontaktní adresu provozovatele
- telefonicky na číslo +420 778 410 203
- osobním doručením.

FORMULÁŘ PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE JE DOSTUPNÝ [ZDE](#)

### Povinnosti prodávajícího

Prodávající rozhodne o reklamaci nejpozději do 5 pracovních dnů a vyrozumí o tom kupujícího elektronickou poštou, pokud se s kupujícím nedohodne jinak.

Reklamáce včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne uplatnění reklamáce, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.

Při uplatnění reklamáce je nutno předložit:

- reklamované zboží
- reklamační formulář s popisem závady

### Reklamáce uplatněná v záruční době

#### 1. Záruční podmínky

Tento reklamační řád byl zpracován dle Občanského zákoníku a vztahuje se na zboží, jehož reklamáce byla uplatněna v záruční době.

#### 2. Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

- poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutno řešit s dopravcem při převzetí),
- rozebráním zboží,

- neodborným zacházením,
- zboží bylo poškozeno živly,
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním.

## **Rozbití zboží během přepravy, reklamace poškození nebo úbytku obsahu**

Pokud po převzetí zásilky od České Pošty dodatečně zjistíte, že obsah je poškozen, případně že došlo k úbytku obsahu, můžete uplatnit reklamaci na kterékoliv pobočce České pošty.

**Reklamační řízení je možné zahájit nejpozději do dvou dnů po dni převzetí zásilky.**

Podat reklamaci musí podat výhradně adresát a s sebou je třeba přinést reklamovanou zásilku. U zásilek nad 30 kg je možné podat reklamaci e-mailem, podrobnosti zde: <https://www.ceskaposta.cz/rady-a-navody/reklamace>.

Na základě reklamace Česká pošta zjistí, zda a v jakém rozsahu k poškození nebo k úbytku obsahu zásilky došlo.

V případě převzetí zboží od jiné přepravní společnosti než České pošty platí tyto pravidla:

- Zjevné porušení nebo poškození obalu může být rozporováno nejpozději při doručení zásilky. O rozsahu poškození nebo částečné ztrátě obsahu zásilky musí být na místě sepsán Zápis o škodě na formuláři přepravce.
- Reklamaci škody, která není při doručení zjevná, je třeba vznést do 2 pracovních dnů po doručení balíku příjemci, jinak nárok na náhradu škody zaniká.

## **Obecná poučení k uplatnění reklamace**

Zakoupení věci jste jakožto spotřebitel povinen prokázat předložením kupního dokladu, případně jiným, dostatečně věrohodným způsobem.

Jakožto spotřebitel nemůžete uplatnit práva z vad, které jste sám způsobil nebo o kterých jste při koupi věděl. Stejně tak i u vad, pro které jsme s vámi, jakožto prodávající a spotřebitel, dohodli snížení ceny.

Neodpovídáme ani za běžné opotřebení věci.

Reklamace musí být uplatněna nejpozději v 24měsíční lhůtě.

Reklamaci je třeba uplatnit bezodkladně, aby nedošlo k rozšíření vady a v jejím důsledku k zamítnutí reklamace. Včasným oznámením vady poté, co se objeví, si můžete zajistit bezproblémové vyřízení reklamace.

Reklamace je vyřízena teprve tehdy, když vás o tom vyrozumíme. Vyprší-li zákonná lhůta, považujte to za podstatné porušení smlouvy a můžete od kupní smlouvy odstoupit.

Ve Vrbně pod Pradědem, dne 1.4.2017