

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Lillian Vassago s.r.o.

se sídlem Prešovská 337/6, 301 00 Plzeň

identifikační číslo: 02676133

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 29493

pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese <http://www.lillianvassago.cz/>

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na zboží (dále jen „Zboží“), u kterého kupující v zákonem stanovené lhůtě uplatnil právo z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamace“) a postup při jeho reklamaci u společnosti Lillian Vassago s.r.o., jako prodávajícího. Lillian Vassago s.r.o., jako prodávajícího.
- 1.2. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a obchodními podmínkami prodávajícího (dále jen „Obchodní podmínky“). Kupující současně bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.
- 1.3. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující vyjadřuje svůj souhlas s tímto Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
- 1.4. 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.

2. ODPOVĚDNOST PRODAVÁJÍCÍHO ZA VADY ZBOŽÍ A ZÁRUČNÍ DOBA

- 2.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá, že v době, kdy kupující Zboží převzal:
- (a) má Zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, tj. Zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a jiným vlastnostem,
 - (b) Zboží je vhodné k účelu, pro který jej kupující požaduje a pro který se Zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - (c) Zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility odpovídá obvyklým vlastnostem Zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím, zejména reklamou nebo označením,
 - (d) Zboží bylo dodáno s příslušenstvím včetně obalu, návodu k použití, které může kupující důvodně očekávat,
 - (e) Zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy
 - (f) Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů, vyjma situací, kdy prodávající kupujícího před uzavřením kupní smlouvy zvlášť upozornil, že některá z uvedených vlastností Zboží se liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.
- 2.2. Prodávající je povinen vydat kupujícímu nejpozději při převzetí Zboží potvrzení o zákonné odpovědnosti za vady v textové podobě. Potvrzení o zákonné odpovědnosti za vady je sepsáno jasným a srozumitelným jazykem a obsahuje (a) údaj o tom, že má kupující v případě vady ze zákona právo vůči prodávajícímu na bezplatnou nápravu, (b) označení Zboží, na něž se zákonná odpovědnost vztahuje, obsah odpovědnosti, jméno a sídlo prodávajícího, postup při uplatnění práv ze zákonné odpovědnosti za vady a podmínky. Potvrzení o zákonné odpovědnosti za vady je součástí daňového dokladu (faktury), který zákazník obdrží k zakoupenému Zboží.
- 2.3. Projeví-li se vada v průběhu jednoho (1) roku od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha Zboží nebo vady vylučuje. Tato doba se přerušuje o dobu, po kterou nemohl kupující Zboží užívat v případě, že vadu uplatnil reklamací oprávněně.
- 2.4. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u Zboží v době dvaceti čtyř (24) měsíců od jeho převzetí. Doba odpovědnosti za vadu začíná běžet převzetím Zboží kupujícími. Doba odpovědnosti za vadu se prodlužuje o dobu, po kterou nemohl kupující Zboží užívat v případě, že vadu uplatnil reklamací oprávněně. V případě výměny Zboží v rámci této doby pokračuje původní doba odpovědnosti za vadu.
- 2.5. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) Zboží, která vznikla v důsledku jeho opotřebení způsobené obvyklým užíváním, mechanickým poškozením Zboží kupujícím či třetí osobou, prokazatelně nedovolenými zásahy nebo užíváním v rozporu s návodem ke způsobu zacházení se zbožím nebo pokyny uvedenými na daňovém dokladu (faktuře) společně s potvrzením o zákonné odpovědnosti za vadu, užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání, v důsledku nedostatečné nebo nevhodné údržby, nebo v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno.
- 2.6. Odpovědnost Prodávajícího za vady se dále nevztahuje na vady u Zboží prodávané za nižší cenu, a to z důvodu vady, pro kterou byla nižší cena sjednána, a dále na vady u použitého Zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo Zboží při převzetí kupujícím.
- 2.7. Na dárky, které prodávající poskytl kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené Zboží, nelze uplatnit zákonnou odpovědnost za vady. V případě odstoupení od kupní smlouvy je kupující povinen Zboží, které je poskytnuté jako dárek vrátit v původním stavu prodávajícímu.

3. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Při osobním odběru kupujícím, je okamžik převzetí Zboží od prodávajícího okamžikem přechodu nebezpečí škody na Zboží z prodávajícího na kupujícího. Při zasílání zboží přepravcem přechází nebezpečí škody na Zboží okamžikem jeho převzetí kupujícím od

přepravce.

3.2. Kupující je povinen při osobním převzetí Zboží od prodávajícího zkontrolovat stav Zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů a neprodleně informovat prodávajícího o případných zjištěných vadách Zboží.

3.3. Při převzetí Zboží od přepravce kupující řádně a pečlivě zkontroluje stav Zboží, dále kompletnost přijaté zásilky, zejména, že balení obsahuje vše, co obsahovat má. Zjevné poškození Zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (převážního listu). Kupující není povinen poškozené Zboží nebo zásilku od dopravce převzít, a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje prodávajícího.

3.4. Jestliže kupující Zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady mělo Zboží již v době přechodu nebezpečí škody na Zboží. Pozdější reklamace neúplnosti Zboží nebo vnějšího poškození Zboží nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

4. MÍSTO A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

4.1. Veškeré zjevné vady Zboží v době jeho převzetí je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě převzetí, nebo, při převzetí od přepravce, je vyznačit v předávacím protokolu přepravce, a dále nahlásit prodávajícímu na e-mail eshop@lillianvassago.cz. Dále prodávající v případě převzetí Zboží od přepravce s poškozeným obalem doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

4.2 Reklamaci Zboží může kupující uplatnit osobně v sídle prodávajícího na adrese Lillian Vassago s.r.o. (Zlatnictví Lillian Vassago), Prešovská 337/6, Plzeň, Vnitřní Město, 301 00, tel: +420 722 910 710 nebo v kterémkoliv provozovně prodávajícího, kde po předložení daňového

dokladu o koupi vyplní pracovník prodávajícího s kupujícím reklamační protokol, nebo reklamované zboží zaslat poštovní/převážní službou na adresu sídla prodávajícího. Kupující je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejíž úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního protokolu. V reklamačním protokolu jsou informace, kdy byla reklamační uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je kupujícím, který je spotřebitelem, požadován a kontakt, na který kupující žádá zaslat vyrozumění o vyřízení reklamace.

4.3 V případě, že kupující bude zasílat Zboží prodávajícímu přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamované Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého Zboží by měl zásilku označit příslušnými symboly. Zásilka by měla obsahovat reklamované Zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii daňového dokladu o koupi, detailní popis reklamované závady, kontaktní údaje kupujícího pro zaslání vyrozumění o vyřízení reklamace a požadovaný způsob vyřízení reklamace. K tomuto slouží vzorový reklamační formulář, který naleznete ke stažení v tomto odkazu [Reklamační formulář ke stažení zde](#) nebo Vám jej zašleme na požádání prostřednictvím emailu.

4.4 Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že Zboží bylo zakoupeno v internetovém obchodě prodávajícího, a to daňovým dokladem o zakoupení zboží či jiným dokladem potvrzujícím nákup na e-shopu společnosti (objednávkový list, potvrzovací e-mail od e-shopu).

5. PRÁVA KUPJÍCÍHO Z VAD ZBOŽÍ

5.1. Má-li Zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nového Zboží bez vady nebo opravu Zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. To se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by mělo Zboží bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.

5.2. Prodávající může odmítnout vadu Zboží odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady. V tomto případě může kupující požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny Zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou Zboží bez vady a vadného Zboží, které kupující obdržel.

5.3. Nemá-li Zboží vlastnosti dle čl. 2.1 Reklamačního řádu, může kupující, který je spotřebitel, požadovat i dodání nového Zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součástí Zboží, může kupující, který je spotřebitel, požadovat jen výměnu této součásti, a 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 kupující nemá právo od kupní smlouvy odstoupit.

5.4. Kupující může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy pokud:

(a) prodávající neodstraní vadu v přiměřené lhůtě po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohledňuje povaha Zboží a účel, pro který kupující Zboží zakoupil,

(b) se vada Zboží projeví opakovaně,

(c) je vada Zboží podstatným porušením kupní smlouvy,

(d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou Zboží bez vady a vadného Zboží, které kupující obdržel.

5.5. Odstoupení kupujícího od kupní smlouvy je vůči prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení kupujícího, o odstoupení od smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší, a prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu Zboží bez zbytečného odkladu poté, co obdrží Zboží nebo co mu prodávající prokáže, že Zboží odeslal.

5.6. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud prodávající kupujícího před převzetím Zboží upozornil, že Zboží má vadu, nebo pokud kupující vadu sám způsobil.

5.7. 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.

6. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

6.1. Při přijetí Zboží k reklamaci prodávající vydá kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace kupující-spotřebitel požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

6.2. Reklamační řízení, včetně odstranění oprávněně vytknuté vady, musí být vyřízeno a kupující, který je spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty bez informování o vyřízení reklamace má kupující, který je spotřebitel, stejná práva jako v případě podstatného porušení kupní smlouvy tj. od kupní smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny nebo právo na přiměřenou slevu z kupní ceny. U kupujícího, který je podnikatelem, není lhůta 30 dnů pro vyřízení reklamace závazná. U kupujícího podnikatele se prodávající zavazuje vyřídit reklamaci zboží nejpozději do 50 dnů. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace.

6.3. Proávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6.4. O vyřízení reklamace prodávající vyrozumí kupujícího písemně nebo e-mailem, podle toho, který ze způsobů informování o vyřízení reklamace kupující zvolí. Pokud bylo Zboží zasláno k reklamaci přepravní službou, bude po vyřízení reklamace automaticky zasláno na adresu kupujícího spolu s písemným vyjádřením prodávajícího k uplatněné reklamaci, tj. výdejním protokolem reklamace.

6.5. Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka Zboží o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení reklamace informován.

6.6. Při převzetí Zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen zkontrolovat Zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost Zboží, zejména, že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo. Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

6.7. Kupující je povinen Zboží předané k reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne, kdy byl o jejím vyřízení informován. Tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace. V případě, že reklamační řízení není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 50,- Kč včetně DPH za každý den prodloužení.

6.8. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit prodávajícímu doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může prodávající odmítnout Zboží vydat či proplatit dobropis. Je-li kupujícím právnická osoba, pak dojde k výdeji Zboží či proplacení dobropisu pouze statutárním orgánem dané právnické osoby či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí.

6.9. V případě uznané reklamace, má kupující právo požadovat od prodejce náklady za dopravu do maximální výše 150 Kč.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 16. 10. 2023 a nahrazuje veškerá předchozí znění.