

## Reklamace a reklamační řád - STOA-Zahradní minigolf

### Základní informace

**Přijaté zboží/zásilka je poškozené** - při přebírání zboží od přepravce si prosím pečlivě zkontrolujte dodané zboží. **Zásilku, která jeví známky poškození, nepřebírejte.**

Je-li zboží poškozeno, ačkoliv byl obal neporušený, je potřeba o této skutečnosti co nejdříve informovat buď přepravce, nebo naši společnost, v závislosti na druhu vámi vybrané přepravy.

- **Česká pošta:** oznamte osobně v den doručení na jakékoliv pobočce pošty.
- **PPL:** oznamte do 3 pracovních dnů na tel. **844 775 775.**
- **DPD:** oznamte do 2 pracovních dnů na tel. **841 700 700.**

**Zboží bylo dodáno nekompletní nebo neodpovídá objednanému typu.** Prosíme, napište podrobnosti na [info@zahradnininigolf.cz](mailto:info@zahradnininigolf.cz), kde vám poradíme jak dále postupovat.

Společně se zbožím doporučujeme pro rychlejší vyřízení reklamace doložit **doklad prokazující koupi zboží** (faktura) a vyplněný reklamační list - viz [www.zahradnizabava.cz/files/stoa\\_reklamacnilist.pdf](http://www.zahradnizabava.cz/files/stoa_reklamacnilist.pdf)

V případě, že chcete reklamovat zboží, které se obtížně přepravuje, prosíme nejdříve o specifikaci reklamace. Navrheme postup, který pro vás bude nejlepší, případně vám pomůžeme se zajištěním přepravy.

**Na dárky, které jsou poskytovány zdarma, nelze uplatňovat žádná práva spotřebitele.** Takové zboží splňuje podmínky Darovací smlouvy a veškeré normy podle platné legislativy ČR.

## Reklamační řád

### 1. Základní ustanovení

Reklamační řád zveřejněný na této stránce (dál jen RŘ) platí pro nakupování prostřednictvím e-shopu <http://eshop.zahradnizabava.cz> a je součástí uzavřené kupní smlouvy. Provozovatelem obchodu je společnost STOA-Zahradní minigolf s.r.o, se sídlem Zlonín 142, 250 64. RŘ blíže upravuje vztahy mezi kupujícím a prodávajícím v oblasti prodeje zboží mezi společnostmi STOA-Zahradní minigolf, s.r.o. (dále též jen „prodávající“) a jejími obchodními partnery (dále též jen „kupující“).

Kupující má k tomuto RŘ přístup a má tedy možnost se s nimi před vlastním uskutečněním objednávky seznámit. Podáním objednávky kupující potvrzuje, že se s tímto RŘ - který je součástí všeobecných obchodních podmínek - seznámil a že s ním souhlasí.

Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.). Je-li smluvní stranou nikoli spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.).

### 2. Vymezení pojmů

Spotřebitelská smlouva je smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.

Prodávajícím je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby. Ve vztazích, na které se vztahují tyto VOP, je jím:

STOA-Zahradní minigolf s.r.o, Zlonín 142, 250 64 p. Měšice u Prahy, IČO: 24696692.

Zákazníkem našeho obchodu je kupující. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje kupující, který je spotřebitelem, a kupující, který spotřebitelem není.

Kupující spotřebitel nebo jen spotřebitel je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická či právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.

Kupující, který není spotřebitelem (dále jen “kupující nikoli spotřebitel“), je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti a která nakupuje výrobky či užívá služby za účelem svého podnikání s těmito výrobky nebo

službami. Tento kupující se řídí obchodními podmínkami v rozsahu, které se ho týkají.

### 3. Rozpor s kupní smlouvou

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak. Rozporem s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc nemá jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že neodpovídá požadavkům právních předpisů, není v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a neodpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

### 4. Záruka na zboží

Záruční lhůta je počítána ode dne, kdy kupující převzal zboží. Zákonná záruční lhůta je 24 měsíců (12 měsíců záruka pokud je kupující podnikatel a výrobek kupuje pro podnikatelskou činnost, prodávající může tuto záruční lhůtu prodloužit. V daném případě je tato informace uvedena u konkrétního zboží v jeho obchodě a také na záručním dokladu (faktuře). Dojde-li k výměně zboží, počíná běžet nová záruka v délce 24 měsíců. Po vyřízení reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě zjevně neoprávněné reklamace, kde zjevnost neoprávněnosti musela být průměrnému spotřebiteli zřejmá, se záruční doba neprodlužuje.

Převzetím zboží se rozumí okamžik předání zboží od zaměstnance prodávajícího kupujícímu nebo předání zboží kupujícímu od přepravce. Jako doklad o záruce předává prodávající kupujícímu nákupní doklad (fakturu) s uvedením všech zákonem daných údajů.

Na žádost spotřebitele je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující údaje, které musí obsahovat záruční list. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu

prodávajícího, IČO, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu.

## 5. Záruční podmínky

Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně po přijetí objednávky spolu s dopravcem zkontroloval její vnější stav (neporušenost obalu, počet zásilek) dle přiloženého přepravního listu. V případě, že je zásilka zjevně neúplná nebo poškozená, je kupující oprávněn odmítnout převzetí takové zásilky. Pokud takovou zásilku kupující převezme, je nutné poškození či neúplnost popsat v předávacím protokolu dopravce.

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutné neprodleně oznámit na adresu reklamace@boutiger.com. V případě poškozené zásilky je nutné s přepravcem sepsat škodní protokol a tento neprodleně zaslat prodávajícímu.

Místem pro uplatnění reklamace je vždy sídlo prodávajícího STOA-Zahradní minigolf, s.r.o., Zlonín 142, 250 64 Kupující zašle reklamované zboží na adresu prodávajícího přepravní službou (takové zboží nesmí být zasláno na dobírku, mělo by být pojištěno, zásilka by měla též obsahovat kopii nákupního dokladu a popis závady či důvodu reklamace). Kupující si při reklamaci zvolí preferovaný způsob vyřízení reklamace (viz níže).

Přijetí zboží k reklamaci prodávající kupujícímu vhodným způsobem bezodkladně potvrdí (zásadně emailem ) s uvedením data uplatnění, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, a to bez zbytečného odkladu.

Záruka se nevztahuje na vady vzniklé nesprávným použitím a neodborným nebo nepřiměřeným zacházením ani na případné škody v důsledku toho vzniklé. Záruka se též nevztahuje na mechanicky vzniklá poškození, na poškození v důsledku použití v podmínkách, které neodpovídají podmínkám určených prodávajícím nebo výrobcem, na vady vzniklé neodbornou montáží nebo zanedbáním péče o zboží, nebo nadměrným zatížením, které je v rozporu s doporučeními prodejce nebo výrobce. Záruku nelze uplatnit na škody, které vyplývají z neodborně úpravy, a na škody způsobené přírodními živly nebo vyšší mocí.

## 6. Vyřízení reklamace

V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada, má kupující, v závislosti na povaze této vady, při uplatnění záruky tato práva (volbu má kupující):

- **jde-li o vadu odstranitelnou:** právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady; právo na výměnu vadného zboží, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné; a není-li ani jeden z předchozích postupů možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo právo odstoupit od kupní smlouvy,
- **jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží:** právo na

- výměnu vadného zboží nebo právo odstoupit od kupní smlouvy,
- **jde-li o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží (zásadně 3 stejné vady či 4 různé vady):** právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy,
  - **jde-li o vady neodstranitelné, které nebrání řádnému užívání věci a nepožaduje-li výměnu věci:** právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy.

Prodávající rozhodne o reklamaci ihned nebo nejpozději do 5 pracovních dnů od přijetí reklamace. Do této lhůty se nepočítá doba nutná pro odborné posouzení vady. V případě uznání reklamace je prodávající povinen vyřešit reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty má kupující v případě nevyřešené reklamace právo na výměnu zboží za nové nebo na odstoupení od kupní smlouvy.

Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem.

V případě uznání reklamace má kupující právo na náhradu nákladů s reklamací spojených (zejména náklady nutné na doručení zboží prodávajícímu. **Proplatit lze pouze náklady v přiměřené výši vzhledem k povaze zboží.** Např. náklady na poštovné, nikoliv za taxi službu).

V případě zjevně neoprávněné reklamace, kde zjevnost neoprávněnosti musela být průměrnému spotřebiteli zřejmá, nese náklady na doručení zboží k prodávajícímu i následné doručení zboží ke kupujícímu sám kupující.

## 7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 01.01.2014. Prodávající si vyhrazuje právo změnit tento reklamační řád bez předchozího upozornění.