

Reklamacce a vrácení zboží – Kili.cz

Vážíme si důvěry, kterou nám projevujete při nákupu na e-shopu společnosti Kili.cz (dále jen Společnost). Veškeré procesy reklamací a vrácení zboží probíhají transparentně, rychle a v souladu s platnou legislativou České republiky a Obchodními podmínkami Kili, s.r.o. pro spotřebitele při prodeji přes e-shop, jak jsou uvedeny v sekci „dokumenty“ na www.kili.cz.

1. Odstoupení od kupní smlouvy (vrácení zboží do 14 dnů)

Spotřebitel má právo odstoupit od kupní smlouvy uzavřené na dálku bez udání důvodu do 14 dnů ode dne převzetí zboží.

Odstoupení od smlouvy je možné zaslat:

- e-mailem na obchod@kili.cz
- poštou na adresu sídla společnosti
- prostřednictvím formuláře pro odstoupení od smlouvy

Oznámení musí obsahovat:

- číslo objednávky
- jméno a příjmení
- adresu
- telefon a e-mail
- datum objednání a převzetí zboží

Vrácení zboží

Je-li kupující spotřebitelem má právo v případě, že objednal zboží prostřednictvím e-shopu společnosti **www.kili.cz**, nebo jiného prostředku komunikace na dálku, mimo případy uvedené v § 1837 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen NOZ), odstoupit od již uzavřené kupní smlouvy do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, resp. pokud se jedná o koupi zboží, pak do čtrnácti dnů od jeho převzetí. V případě smlouvy, jejímž předmětem je několik kusů zboží nebo dodání několika částí zboží, začíná tato lhůta běžet až dnem dodání posledního kusu nebo části zboží, a v případě smlouvy, na základě které má být zboží dodáváno pravidelně a opakovaně, ode dne dodání první dodávky.

Toto odstoupení oznámí kupující Společnosti písemně na adresu sídla Společnosti nebo na e-mail uvedený na vzorovém formuláři.

Odstoupí-li kupující, který je spotřebitelem, od kupní smlouvy, zašle nebo předá Společnosti bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy, zboží, které od ní obdržel.

Není-li níže uvedeno jinak, musí být zboží kupujícím odesláno nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy na adresu:

Kili, s.r.o.
Hybešova 1647
664 51 Šlapanice

V případě, že kupující převzal zboží v některém z obchodních center Společnosti, je povinen toto doručit do obchodního centra, ve kterém bylo zboží převzato.

Zboží musí být vráceno kompletní, nepoškozené a bez známek opotřebení. Náklady na vrácení zboží nese zákazník.

Vrácení peněz

Odstoupí-li kupující, který je spotřebitelem, od kupní smlouvy, vrátí mu Společnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy, všechny peněžní prostředky (kupní cenu dodaného zboží), které od něho na základě kupní smlouvy Společnost přijala. Společnost není povinna vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než zboží obdrží zpět nebo než kupující prokáže, že zboží Společnosti odeslal.

Vrácení proběhne stejným způsobem, jakým byla přijata platba, pokud se strany nedohodnou jinak.

2. Reklamáce zboží

Prodej zboží se řídí ustanoveními NOZ, a to zejména ustanoveními § 2079 a násl. a ustanoveními § 2158 až 2174b (o prodeji zboží spotřebiteli). Dále pak ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZOS) a Obchodními podmínkami Kili, s.r.o. pro spotřebitele při prodeji přes e-shop.

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že výrobek nebo zboží je při převzetí kupujícím bez vad, tedy prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel zboží převzal:

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- b) je vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá;
- c) množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které můžete kupující rozumně očekávat.

Kupující je povinen reklamovat vady bez zbytečného odkladu poté, co tyto vznikly.

Reklamací je prodávající povinen přijmout ve všech svých obchodních centrech, bez ohledu na to, ve které bylo zboží zakoupeno.

Není-li reklamáce vyřízena na počkání, je prodávající povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamáce, jaký způsob vyřízení reklamáce spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamáce.

Prodávající nebo jím pověřený pracovník by měl rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do **30 dnů** ode dne uplatnění reklamáce, včetně odeslání informace o vyřízení reklamáce kupujícímu, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující právo odstoupit od smlouvy či požadovat přiměřenou slevu.

Po vyřízení reklamáce je prodávající povinen poskytnout kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamáce.

Právo vytknout vadu zboží lze do 24 měsíců od převzetí (§ 2165 odst. 1 NOZ). Po vyřízení oprávněné reklamace se lhůta k uplatnění práv z vadného plnění prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamačním řízení. Byla-li reklamace zboží vyřízena výměnou zboží za nové, začne lhůta běžet znovu od data vyřízení reklamace. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží.

Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že zboží bude po dobu poskytnuté záruky za jakost způsobilé k užití pro obvyklý účel nebo si zachová obvyklé vlastnosti. Záruka za jakost při prodeji spotřebního zboží činí **24 měsíců**. Projeví-li se vada zboží v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží mělo vadu už při převzetí, pokud to povaha zboží či vady nevylučuje.

Záruka za jakost se neprodlužuje, ale při uznané reklamaci nebo opravě, či výměně vadného zboží dobíhá od data nákupu, resp. prvního převzetí zboží.

Pokud je možné vadu zboží opravit, musí být prodávajícím v reklamační lhůtě opravena. Podle své volby může kupující 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 věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Proávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady. Proávající se může s kupujícím dohodnout, že místo opravy bude poskytnuta kupujícímu přiměřená sleva. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Nároky z vad a záruku za jakost nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží, vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání, vydržet.

Reklamace zboží nebude uznána:

- a) vypršela-li u reklamovaného zboží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění nebo doba, na kterou se vztahuje případná záruka na jakost zboží, přede dnem uplatnění reklamace,
- b) vada vznikla neodbornou manipulací či nesprávným čištěním,
- c) zboží bylo mechanicky poškozeno či poškozeno přírodními živly,
- d) zboží bylo nadměrně zatěžováno,
- e) na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>

Reklamací lze uplatnit:

- e-mailem: reklamace@kili.cz
- telefonicky: +420 734 236 007
- osobně na adrese společnosti

O přijetí reklamace bude zákazník informován e-mailem.

3. Výjimky z práva na odstoupení

Právo na odstoupení od smlouvy se nevztahuje na zboží upravené na míru nebo dle přání zákazníka (např. řezané materiály, zakázková výroba).

