

I. Reklamační podmínky

Společnost MEXCOR CZ s.r.o. se vždy snaží vyřídit všechny objednávky ke spokojenosti našich zákazníků, přesto se však může stát, že se zbožím nebudete spokojeni. V případě, že budete chtít zboží reklamovat nebo vrátit, je třeba postupovat podle následujících podmínek.

Za vady zboží odpovídá prodávající. Kupující je povinen nárok z odpovědnosti za vady zboží (dále jen reklamace) uplatnit u prodávajícího neprodleně po jejich zjištění postupem v souladu s reklamačním řádem prodávajícího.

Odstoupení kupujícího od kupní smlouvy na základě ustanovení § 7, 8, 9, 10 zákona č.j. 102/2014 Sb. o ochraně spotřebitele při prodeji zboží nebo poskytování služeb na základě smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo provozní prostory prodávajícího a o změně některých zákonů (dále jen "Zákon o ochraně spotřebitele při prodeji zboží na základě smlouvy uzavřené na dálku") :

Spotřebitel je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží dle Dodacích podmínek bez udání důvodu v souladu s ust. § 7 odst. 1 1 zákona č. 1 102/2014 Sb. o ochraně spotřebitele při prodeji zboží nebo poskytování služeb na základě smlouvy uzavřené na dálku.

Kupující odesláním objednávky prodávajícímu potvrzuje, že prodávající včas a řádně splnil své informační povinnosti dle ust. § 3 Zákona o ochraně spotřebitele při prodeji zboží na základě smlouvy uzavřené na dálku.

Reklamovat zboží a jeho vady musí učinit kupující písemnou formou, e-mailem nebo poštou na adresu, kterou má prodávající na kontaktní stránce.

Odstoupení od smlouvy musí kupující učinit písemnou formou e-mailem nebo poštou na dodaném formuláři.

Kupující bere na vědomí, že v případě objednávky zboží, v internetovém obchodě označeného jako zboží „na objednávku“ (dodávaného na základě zvláštní objednávky kupujícího) nespadá toto mezi zboží uvedené v § 12, odst. 1. 5, zákona č.108/2000 S.z. a nelze jej vrátit ve smyslu předchozího bodu.

Adresa pro zaslání písemné reklamace a doručení reklamovaného zboží:

PUFFHOUSE.cz, Železná 2, 619 00 Brno

E-mail kontakt: **reklamace@puffhouse.cz**

II. Všeobecná ustanovení

(1) Tímto reklamačním řádem společnost MEXCOR CZ s.r.o. jako prodávající řádně informuje spotřebitele jako kupujícího o podmínkách a způsobu uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti za vady (reklamace), včetně údajů o tom, kde může reklamaci uplatnit a o provádění záručních oprav.

(2) Prodávající vydal tento reklamační řád v souladu se zákonem č.j. 40/1964 Sb. Občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“), zákonem č.j. 250/2007 Sb. o ochraně spotřebitele a o změně zákona Slovenské národní rady č.j. 372/1990 Sb. o přestupcích ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), zákonem č.j. 391/2015 Sb. o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně a doplnění některých zákonů, jakož i ostatními obecně závaznými právními předpisy České republiky.

(3) Tento reklamační řád je umístěn na příslušné podstránce webového sídla prodávajícího www.puffhouse.cz a v sídle prodávajícího, MEXCOR CZ s.r.o., Mlýnská 387/66, Trnitá 602 00 Brno, kde je volně k nahlédnutí.

Odpovědnost prodávajícího za vady zboží

(1) Prodávající odpovídá za vady, které má prodané zboží při převzetí kupujícím a za vady, které se vyskytnou po převzetí zboží v záruční době. Záruční doba je 24 měsíců.

(2) U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady je záruční doba 24 měsíců, prodávající však neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána.

(3) U použitých věcí (např. předváděcí model) je záruční doba 12 měsíců.

(4) Prohlášením v záručním listě vydaném kupujícím nebo v reklamě může prodávající poskytnout záruku přesahující rozsah záruky stanovené zákonem, přičemž podmínky a rozsah této záruky určí v záručním listu.

(5) Záruční doby začínají běžet od data převzetí zboží kupujícím.

(6) Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Dojde-li k výměně zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží.

(7) Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

(8) Prodávající neodpovídá za:

a) vady, na které byl kupující prodávajícím v době uzavírání kupní smlouvy upozorněn nebo o kterých s přihlédnutím k okolnostem, za kterých byla kupní smlouva uzavřena, musel vědět,

b) vady zjevné při převzetí zboží, které kupující při převzetí nesdělil,

c) mechanické poškození zboží způsobené kupujícím,

d) vady, které jsou způsobeny používáním zboží v podmínkách, které svojí vlhkostí, chemickými nebo mechanickými vlivy neodpovídají přirozenému prostředí,

e) vady způsobené neodborným zacházením, neodbornou obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží,

f) poškození zboží způsobené nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v návodu k použití, s technickými normami nebo bezpečnostními předpisy platnými v České republice,

g) poškození zboží způsobené neodvratitelnými nebo nepředvídatelnými událostmi,

h) vady způsobené neodborným zásahem, poškozením při přepravě, poškozením vodou, ohněm, statickou nebo atmosférickou elektrickou energií nebo jiným zásahem vyšší moci,

i) vady způsobené zásahem do zboží neoprávněnou osobou.

9) Za vadu se nepovažuje nevyhovující barevný odstín zboží, protože prodávající neodpovídá za zobrazení jednotlivých barevných odstínů na výstupním zařízení (např. monitor, tiskárnu) kupujícího. Proávající v tomto odstavci reklamačního řádu, řádně seznámil kupujícího s tím, že zobrazený barevný odstín objednaného zboží se může lišit od skutečnosti.

III. Uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti za vady (reklamace)

(1) Kupující může uplatnit reklamaci pomocí:

a) písemně dodáním vyplněného reklamačního formuláře na adrese provozu prodávajícího: PUFFHOUSE.cz, Železná 2, 61900 Brno

b) elektronickou poštou zasláním vyplněného reklamačního formuláře na e-mailovou adresu prodávajícího reklamace@puffhouse.cz,

(2) Při uplatnění reklamace je třeba, aby kupující:

a) popsal vadu zboží co nejpřesněji a podle možnosti doložil i fotografií, umožňuje-li povaha vady její fotografické zachycení,

b) doručil prodávajícímu doklad o koupi, popřípadě jiným způsobem nevzbuzujícím pochybnosti prokázal, že zboží bylo koupeno u prodávajícího a oznámil prodávajícímu, jaké právo vyplývající z odpovědnosti prodávajícího za vady podle odstavce 3 tohoto článku si uplatňuje.

Zboží na adresu prodávajícího Puffhouse.cz, Železná 2, 61900 Brno musí kupující odeslat kurýrní službou. Zákazníkům doporučujeme s odesláním balíku počkat na vyzvání prodávajícího.

(3) Uplatní-li kupující reklamaci, zároveň rozhodne, které z práv vyplývajících mu z odpovědnosti prodávajícího za vady uplatňuje a toto své rozhodnutí oznámí prodávajícímu. Prodávající tímto kupujícího poučuje o jeho právech vyplývajících z odpovědnosti za vady, které si kupující může uplatňovat:

a) jde-li o odstranitelnou vadu, kupující si může uplatňovat:

1. právo na opravu (tj. právo na bezplatné, včasné a řádné odstranění vady),
2. právo na výměnu věci (pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem k ceně zboží nebo závažnosti vady) nebo
3. právo na výměnu součásti věci, týká-li se vada jen součásti věci (pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem k ceně zboží nebo závažnosti vady, případně i
4. jiné právo výslovně neupravené v zákoně, například právo na přiměřenou slevu z ceny věci, pokud se na tom dohodne s prodávajícím.

b) jde-li o neodstranitelnou vadu, která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, kupující si může uplatňovat:

1. právo na výměnu věci nebo
2. právo od smlouvy odstoupit (tj. právo na vrácení kupní ceny výrobku).

c) jde-li o jinou neodstranitelnou vadu (tj. takovou, která nebrání řádnému užívání věci jako bezvadné), kupující si může uplatňovat:

1. právo na přiměřenou slevu z ceny věci.

d) jde-li o odstranitelnou vadu, pokud však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí se vady po opravě věc řádně užívat (tj. stejná vada se vyskytne potřetí po jejích alespoň dvou předchozích opravách), kupující si může uplatňovat:

1. právo na výměnu věci nebo
2. právo od smlouvy odstoupit (tj. vrácení kupní ceny výrobku).

e) jde-li o odstranitelnou vadu, pokud však kupující nemůže pro větší počet vad věc řádně užívat (tj. současně nejméně tři různé odstranitelné vady, přičemž každá z nich brání v řádném užívání), kupující si může uplatňovat:

1. právo na výměnu věci nebo
2. právo od smlouvy odstoupit (tj. vrácení kupní ceny výrobku).

(4) Má-li kupující právo na výměnu zboží nebo právo na odstoupení od smlouvy (vrácení kupní ceny výrobku), záleží na kupujícím, které z těchto práv si uplatní. Jakmile si však uplatní jedno z těchto práv u prodávajícího, nemůže již tuto volbu sám jednostranně měnit.

(5) Prodávající při uplatnění reklamace vydá kupujícímu potvrzení o uplatnění reklamace. Je-li reklamace uplatněna prostřednictvím elektronické pošty nebo online reklamačního formuláře, prodávající je povinen potvrzení o uplatnění reklamace doručit ihned, jinak bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamace. Potvrzení o uplatnění reklamace se nemusí doručovat, má-li kupující možnost prokázat uplatnění reklamace jiným způsobem.

Způsob vyřízení reklamace

(1) Vyřízením reklamace je ukončení reklamačního řízení jedním z těchto způsobů:

- a) předáním opraveného výrobku,
- b) výměnou výrobku,
- c) vrácením kupní ceny výrobku,
- d) vyplacením přiměřené slevy z ceny výrobku,
- e) písemnou výzvou k převzetí plnění nebo
- f) odůvodněným zamítnutím reklamace.

(2) Na základě rozhodnutí kupujícího, které z práv vyplývajících z odpovědnosti prodávajícího za vady si uplatňuje, prodávající určí způsob vyřízení reklamace, a to:

- a) ihned,
- b) nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace (ve složitých případech) nebo
- c) nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace (v odůvodněných případech, zejména vyžaduje-li se složité technické zhodnocení stavu výrobku).

(3) Po určení způsobu vyřízení reklamace prodávající reklamaci vyřídí ihned, v odůvodněných případech později, vyřízení reklamace však nesmí trvat déle než 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má kupující právo od smlouvy odstoupit nebo má právo na výměnu výrobku za nový výrobek.

(4) Prodávající je povinen o vyřízení reklamace vydat písemný doklad nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

(5) Vyřízením reklamace není dotčeno právo kupujícího na náhradu škody podle zákona č.j. 294/1999. z. o odpovědnosti za škodu způsobenou vadným výrobkem v platném znění.

Alternativní řešení sporů

(1) Není-li kupující – spotřebitel spokojen se způsobem, kterým prodávající vybavil jeho reklamaci nebo domnívá-li se že prodávající porušil jeho práva, má právo se obrátit na prodávajícího se žádostí o nápravu.

(2) Odpovídal-li prodávající na žádost o nápravu zamítavě nebo na ni neodpověděl do 30 dnů ode dne jejího odeslání, má kupující právo podat návrh na zahájení alternativního řešení svého sporu subjektu alternativního řešení sporů podle ustanovení § 12 zákona č. 1/2003. 391/2015 Sb. o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně a doplnění některých zákonů.

(3) Příslušným subjektem pro alternativní řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce nebo jiná oprávněná právnická osoba zapsaná v seznamu subjektů alternativního řešení sporů vedeném Ministerstvem hospodářství České republiky. Kupující má právo volby, na který z uvedených subjektů alternativního řešení spotřebitelských sporů se obrátí.

(4) Kupující může k podání návrhu na alternativní řešení svého sporu využít platformu pro řešení sporů on-line, která je dostupná na webové stránce zřízené Evropskou komisí.

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 01.01.2025 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento reklamační řád je k dispozici v sídle prodávajícího a na webových stránkách prodávajícího.