

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Všeobecná ustanovení

1.1. Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího Ogroup s.r.o., IČ 05040647, se sídlem Rokelská 50, 273 62 Družec, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 257394 jako prodávající (dále jen „Ogroup“) a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od Ogroup.

Kupujícím je spotřebitel nebo podnikatel.

Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Ogroup nebo s ním jinak jedná

Podnikatelem je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku.

Za podnikatele je považován mj. pro účely ochrany spotřebitele také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Podnikatelem se pro účely VOP rozumí ten, kdo jedná v souladu s předchozí větou v rámci své podnikatelské činnosti.

Uvede-li Kupující v objednávce své identifikační číslo, pak bere na vědomí, že pro něj platí pravidla uvedená ve VOP pro podnikatele.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „**VOP**“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout Ogroupu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Reklamační řád společně s VOP jsou umístěny viditelně na internetové adrese ON-LINE obchodu www.ogroup.cz nebo jako dokument ke stažení umístěný na adrese www.ogroup.cz/download/reklamacni_rad.pdf a dále je k nahlédnutí v sídle společnosti a kamenných prodejnách.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem. Pokud si zboží neodebírá osobně v provozovně, tak se rozumí převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá od dopravce.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

Zboží (dále jen „**Zboží**“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „**Reklamace**“).

II. Záruka za jakost

Jako doklad o záruce vystavuje Ogroup ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura, dodací list), se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství).

Na výslovnou žádost kupujícího Ogroup poskytnou záruku formou záručního listu. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

2.2. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění:

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě. Pokud si zboží neodebírá osobně v kamenné provozovně, tak se rozumí převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá od dopravce.

- Lhůta je u nového (včetně rozbaleného) zboží 24 měsíců, projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. U spotřebního zboží (např. leštící pasta, drogerie apod.) je kupující oprávněn uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř (24) měsíců, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží.

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala (bod 2.2) a o příslušný počet měsíců později. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době. V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě.

2.3. Jakost při převzetí

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

- věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné
- věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů
- věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnost

III. Záruční podmínky

3.1. Kontrola zboží při převzetí

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů, při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíčků, neporušenost firemní pásky s logem, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu a dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

- Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě prostřednictvím obsluhy kamenné provozovny,

- při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout,
- nebo vždy je možné nahlásit na e-mail info@ogroup.cz (v případě převzetí od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu) nebo na telefon zákaznického centra 602350911

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však Ogroup u možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou

3.2. První použití výrobku

Před prvním použitím doporučujeme prostudovat záruční podmínky včetně českého návodu k obsluze a následovně se těmito informacemi řídit. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení věci (nebo jejich dílů) způsobené běžným používáním. Kratší životnost výrobku, popř. jeho části, nelze v těchto případech tedy považovat za vadu.

3.3. Uplatnění reklamace

- Kupující může reklamaci uplatnit na libovolné provozovně - prodejně prodávajícího, viz. seznam prodejen
- Dále je možné reklamaci zboží odeslat na adresu prodávajícího:

Adresa:

Ogroup - Reklamace
Rokelská 50,
Družec 273 62

Zásilka musí obsahovat:

- reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství)
- reklamované zboží /a nebo jeho součásti příp. příslušenství/ by mělo být řádně vyčištěno, aby bylo hygienicky a zdravotně nezávadné, případně zbaveno provozních náplní. Z výše uvedeného důvodu, Ogroup můžou odmítnout zboží přijmout k reklamačnímu řízení
- reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství) musí být zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícím nárokům přepravy daného zboží a to tak, aby nedošlo k jeho poškození. Viditelně poškozené nebo nekompletní zásilky nebudou převzaty od přepravce
- dále Ogroup doporučují přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, vyplnit reklamační list, (je součástí dodacího listu), s uvedením popisu závad/y a jejich projevů
- dále Ogroup doporučují uvést dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo), bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží
- a také Ogroup doporučují zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (oprava, výměna, vrácení peněz)

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

3.4. Testování závady

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním listu s popisem závady). Pro uvedení závady Ogroup doporučují písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

Bude-li reklamační žádost zamítnuta a v případě, že kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku, který bude kupujícímu sdělen před zahájením placené opravy.

Kupující tímto bere na vědomí, že Ogroup mohou provádět placené opravy za kterou nese odpovědnost. Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení.

K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.

IV. Vyřízení reklamace

4.1. Kupující je spotřebitel

Reklamaci včetně odstranění vady Ogroup vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou.

Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

4.2. Kupující - podnikatel

Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.

V. Společná ustanovení

5.1. Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace a zároveň nevyřízení reklamace se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

5.2. Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neoddržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Proávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

Jakmile reklamační žádost bude vyřízena, reklamační oddělení Ogroup zboží zašle kupujícímu zpět prostřednictvím některé přepravní služby, popř. zašle (po dohodě) na některou z našich prodejen k vyzvednutí. V případě oprávněnosti reklamace a jejího vyřizování samotným prodejcem hradí dopravné zpět zákazníkovi prodejce.

Pokud je opravené zaslané zboží vráceno prodejci přepravcem zpět jako nevyzvednuté, popř. nebude vyzvednuto na prodejně, bude uskladněno v Ogroup u.

V případě, že dojde k této situaci, Ogroup doporučují kupujícímu, aby co nejrychleji kontaktoval Ogroup, a dohodl se na náhradním termínu a způsobu vyzvednutí opraveného zboží.

Neučiní-li tak, může mu být prodejcem účtován poplatek za uskladnění a to 20 Kč za 1 den uskladnění, skladování počínaje prvním následujícím dnem ode dne, kdy si měl zákazník opravené zboží převzít. Ve chvíli kdy doba skladování přesáhne 6 měsíců, je prodejce oprávněn výrobek prodat a výtěžek z prodeje započíst na úhradu dlužné částky za skladování.

5.3. Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení Zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.

VI. Závěrečná ustanovení

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena. Tento Reklamační řád je platný od 8. 9. 2022 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách Ogroup nebo jako dokument na www.Ogroup.cz.