



# Reklamační řád jPRINT3D eShop

## ([www.jprint3d.cz](http://www.jprint3d.cz))

### I. Úšeobecná ustanovení

Reklamační řád popisuje běžný obchodní vztah mezi kupujícím (spotřebitelem) a firmou jPRINT3D (dále jen prodávající). Tento reklamační řád je pro obě smluvní strany závazný a kupující (spotřebitel) na něj byl zároveň dostatečným způsobem upozorněn před vlastním odesláním objednávky.

Tento reklamační řád je k dispozici v sídle prodávajícího nebo jako volně přístupný dokument ke stažení na [www.jprint3d.cz](http://www.jprint3d.cz).

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura nebo stvrženka – dále jen záruční list) s uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (název zboží, množství, cena, datum uskutečnění prodeje apod.).

### II. Délka záruky

Pokud si zákazník objedná zboží na základě distančního prodeje (e-shop) má nárok zboží bez udání důvodů do 14 dní od zakoupení odstoupit od smlouvy. Nevztahuje se na přímý nákup zboží a služeb v kamenné pobočce jPRINT3D, Želenická 91/51, 405 02 Děčín.

Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím. Zákonná záruční doba na spotřební zboží trvá 24 měsíců\*. Prodávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Pokud je záruční lhůta prodloužena nad 24 měsíců, je výsledná doba záruky vždy vyznačena na záručním listě.

Záruční doba se skládá ze zákonné lhůty a prodloužené lhůty.

V rámci zákonné záruční lhůty se reklamace řídí Občanským zákoníkem č.89/2012 Sb. ve znění novel (zejména ustanoveními §§ 1810 - 1840) a tímto reklamačním řádem. U prodloužené lhůty se reklamace řídí výhradně tímto řádem.

\* Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou z důvodu poškození, předchozího použití, nekompletnosti atp.

### III. Záruční podmínky

Kupující je povinen zajistit prohlídku zboží při jeho převzetí a je povinen všechny zjištěné závady plynoucí z přepravy zboží, případně z vady montáže, oznámit ihned prodávajícímu. Při pozdější reklamaci z těchto důvodů (neúplnost oproti avizovanému počtu balíků, porušení balení či vnější poškození dodávky) se spotřebitel vystavuje riziku, že reklamace bude zamítnuta. Prodávající to zejména prokáže podepsaným přepravním dokladem o úplnosti a vnějším nepoškození obalu zásilky. Je-li kupujícím spotřebitel, doporučujeme pro bezproblémové vyřízení reklamace takovýchto vad postup uvedený v bodě III. Dodací podmínky ve Všeobecných obchodních podmínkách.

Kupující má právo uplatnit záruku pouze na zboží, které vykazuje vadu, vztahuje se na něj záruční lhůta a bylo zakoupeno u prodávajícího (viz záruční list – nákupní doklad).

Místem pro uplatnění reklamace je jPRINT3D, Želenická 91/51, 405 02 Děčín 7.

Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu prodávajícího. Balík musí být označen viditelně "REKLAMACE" a musí obsahovat: Reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel. číslo). Zboží musí být zabaleno takovým způsobem, který zamezí jeho poškození při dopravě. Zboží, které bude zasláno na náklady prodávajícího nebude přijato! Prodávající uhradí kupujícímu zpětně náklady související s uplatněním reklamace, avšak jen ve výši nutně vynaložených nákladů (např. poštovné), pakliže o to kupující bez zbytečného odkladu požádá. V případě zamítnuté reklamace bude zboží na náklady kupujícího zasláno na jeho uvedenou adresu. Kupující v takovém případě nemá nárok na úhradu nutných nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.

Prodávající neodpovídá za vady, na které byl kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn.



Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.

Kupující je povinen doložit platnost záruky nejlépe předložením nákupního dokladu. Pokud bylo zboží v minulosti reklamováno, musí též doložit doklad o reklamaci.

Záruka se nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením.

Záruka se také nevztahuje na poškození zařízení nadměrným mechanickým opotřebením.

Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá:

- a mechanickým poškozením
- b neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- c zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- d provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- e na zboží, které bylo upravováno zákazníkem a v důsledku této úpravy došlo k poškození
- f zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady, vady vzniklé při výrobě, montáži nebo instalaci zboží provedené pracovníky prodávajícího.

### **Způsob vyřízení reklamace**

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad.

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (rozpor s kupní smlouvou), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně 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 může od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno nebo není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, má kupující právo na výměnu zboží za nové. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. Prodávající je oprávněn vadné zboží kupujícímu vyměnit za zboží se stejnými nebo podobnými užitnými vlastnostmi. Pokud není výměna ani oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se prodávající s kupujícím dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží (v případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat). V případě nemožnosti vyřízení reklamace žádnou z uvedených možností, bude kupujícímu vystaven dobropis.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit (bude vystaven dobropis).

Spotřebiteli bude zaslán reklamační protokol, ve kterém bude uveden popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace.

Reklamace zboží prodávající vyřizuje bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30 dnů od data uplatnění reklamace kupujícím. Tato lhůta není závazná pro kupujícího, který při nákupu uplatňoval IČO a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.

Po vyřízení reklamace dostane kupující reklamační protokol, ve kterém bude uvedeno, kdy a jakým způsobem byla reklamace vyřízena, včetně potvrzení o provedení případné opravy a o době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.



Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po přijetí do dne, kdy si byl kupující povinen věc po opravě převzít.

Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena opravou nebo výměnou zboží za nové, pokračuje dále záruční doba dle data na nákupním dokladu a prodlužuje se o dobu, kdy byla reklamace uplatněna až po den, kdy prodejce kontaktoval a informoval zákazníka o jejím vyřízení.

Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po přijetí do dne vyřízení reklamace, nikoliv do vyzvednutí zákazníkem!

Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího e-mailem, telefonicky nebo SMS. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího. V případě zamítnutí reklamace nemá kupující nárok na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.

Prosíme, abyste při komunikaci související s reklamačním řízením používali číslo původní objednávky.

Vypracováno v souladu s občanským zákoníkem ve znění pozdějších předpisů a zákonem o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.

Platné od 1.1.2015