

Reklamační podmínky společnosti Commander Services s.r.o. ,

odštěpný závod se sídlem Nuselská 318/116, 140 00 Michle Praha,
A 79232 vedená u Městského soudu v Praze

Podmínky internetového obchodu www.shop.commander.cz

Prodejce a provozovatel e-shopu:

Commander Services s.r.o., odštěpný závod
Sídlo: Nuselská 318/116, 140 00 Michle Praha
Odpovědná osoba: JUDr. Katarína Dudičová
Telefonní kontakt: +420 270 000 999
E-mailový kontakt: shop@commander.cz

Spotřebitel/kupující:

Fyzická osoba (dále jen "spotřebitel") nebo právnická osoba (dále jen "podnikatel"), která zakoupila zboží v našem internetovém obchodě, e-shopu.

Čl. I.

Obecná ustanovení

1. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen "VOP") prodávajícího Commander Services s.r.o., odštěpný závod se sídlem: Nuselská 318/116, 140 00 Michle Praha, A 79232 vedená u Městského soudu v Praze a popisuje postup vyřízení reklamace zboží získaného od prodávajícího.
2. Kupující, který může být podnikatelem nebo spotřebitelem, je povinen se seznámit se reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout nezbytnou součinnost k provedení reklamace, jinak jsou lhůty přiměřeně prodlouženy o dobu, ve které kupující neposkytl požadovanou spolupráci.
3. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto reklamačním řádem.

**Čl. II.
Podmínky reklamace**

1. Nárokovat lze pouze zboží, které bylo zakoupeno pouze prodávajícím a které je majetkem kupujícího.
2. V případě, že vlastnické právo ještě nebylo převedeno prodávajícího na kupujícího, kupující podle platných právních předpisů je oprávněn si reklamaci uplatnit až po úplném zaplacení ve smyslu § 1101a občanského zákoníku.
3. Prodávající je zodpovědný za to, že zboží má při prodeji určité množství, míru a hmotnost. Zboží musí být bez vad a musí odpovídat platným technickým normám. Prodávající odpovídá za vady zboží prodaného při převzetí kupujícím a za vady, které vzniknou po převzetí zboží v záruční době.
4. **Kontrola při převzetí zboží:**
 - Kupující je povinen zkontrolovat u dopravce stav zásilky podle doprovodného přepravního listu ihned po dodání. Kupující je oprávněn odmítnout přijmout zásilku, která je například neúplná nebo poškozená.
 - Neúplná nebo poškozená zásilka musí být okamžitě vyfotografována a oznámena e-mailem: reklamace-shop@commander.cz, nejpozději do 24 hodin ode dne přijetí zásilky. Další reklamace neúplnosti nebo vnější škody na zásilce nezbavuje kupujícího práva uplatnění reklamace, ale dávají prodávajícímu možnost prokázat, že to není v rozporu s kupní smlouvou.

5. Chcete-li uplatnit nárok:

Místem uplatnění nároku je sídlo společnosti Commander Services s.r.o., Žitná 23, 831 06, Bratislava. Kupující může zaslat vadné zboží k reklamaci přepravní službou do prostor prodávajícího na náklady kupujícího. Reklamované zboží by mělo být pečlivě zabezpečeno, aby nedošlo k jeho poškození během přepravy, balíček by měl být viditelně označen "REKLAMACE" a měl by obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), kopii nákupního dokladu, podrobný popis chyby v reklamačním protokolu a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejména zpáteční adresu a telefonní číslo). Bez výše uvedeného je identifikace původu a vad zboží prodávajícímu znemožněná.

Doporučení prodávajícího:

- Neposílejte zásilku formou dobírky, protože tato zásilka nebude převzata prodávajícím
- Pojistit zásilku v případě poškození při přepravě zboží, protože v případě, že zásilka je poškozena během přepravy, prodávající není odpovědný za škodu.
- Připojte vyplněný protokol stížností, který má kupující k dispozici na webových stránkách prodávajícího. Protokol stížností si můžete stáhnout [zde](#).

Je-li předmětem reklamace zboží, které nelze objektivně dodat prodávajícímu nebo které je pevně zabudované, je kupující povinen poskytnout veškerou nezbytnou pomoc při kontrole reklamovaného zboží prodávajícím nebo třetí stranou určenou prodávajícím. Reklamační řízení týkající se zboží, které nemůže být objektivně dodáno prodávajícímu nebo které je pevně zabudováno, začíná dnem, kdy se provádí kontrola zboží uvedeného v první větě. Pokud však prodávající nebo jím určená třetí strana navzdory nezbytné spolupráci poskytnuté kupujícím nezajistí, aby byla kontrola provedena v přiměřené lhůtě, nejpozději však do 10 dnů od obdržení oznámení o reklamaci prodávajícímu, začíná reklamační řízení dnem obdržení oznámení o reklamaci prodávajícímu.

V případě reklamace na službu, která byla objednána souběžně s nákupem zařízení kupujícím, lze reklamaci řešit a protokol reklamace zaslat na helpdesk prodávajícího.

Reklamační podmínky společnosti Commander Services s.r.o., odštěpný závod

6. Záruční doba

Jako doklad o záruce prodávající vydá nákupní doklad pro každou zakoupenou položku s právními informacemi stanovenými zákonem pro uplatnění záruky. Pro fyzické osoby, nepodnikatele, je zakoupené zboží zaručeno po dobu 24 měsíců, není-li stanoveno jinak, pokud právní předpisy České republiky nestanoví kratší dobu pro určité druhy zboží/. Je-li na prodaném zboží, jeho obalu nebo v pokynech k němu připojených uvedena doba použití, záruční doba neuplyne před uplynutím této lhůty.

Prodávající může zákonnou lhůtu prodloužit. Délka záruční doby je vždy uvedena na záručním listu. Pokud není v záručním listu uvedena další záruční doba, platí lhůta 24 měsíců. Záruční doba se skládá ze zákonné doby (24 měsíců) a případně prodloužené lhůty. Pokud se jedná o použitou věc, kupující a prodávající se mohou také dohodnout na kratší záruční době, ale ne méně než 12 měsíců. U zboží prodávaného za nižší cenu z důvodu vad nebo neúplnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla sjednána nižší cena.

Záruční doba pro firemní zákazníky: U veškerého zboží zakoupeného firemními zákazníky na základě obchodního vztahu se záruční doba označuje jako "záruka kvality" stanovená prodávajícím na 24 měsíců (ve slově: dvacet čtyři měsíců). Práva kupujícího náleží odpovědnosti za vady zboží, na které se vztahuje záruční doba, zaniknou, pokud nebudou uplatněna v záruční době. Záruční doba začíná dnem osobního převzetí zboží spotřebitelem nebo jím pověřenou osobou

Záruční doba je dále prodloužena o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Práva na odpovědnost za vady zboží, na které se vztahuje záruční doba, zaniknou, pokud nebyly uplatněny v záruční době.

Záruka se vztahuje na zboží, které vykazuje vady, které zavinil výrobce, dodavatel nebo prodejce a které bylo zakoupeno od prodávajícího.

Odpovědnost za vady se nevztahuje na vady způsobené následujícím použitím:

- závada byla způsobena mechanickým poškozením výrobku způsobeným kupujícím,
- nesprávná manipulace s výrobkem, s výjimkou údajů uvedených v návodu k použití,
- použití zboží v podmínkách, které neodpovídají jeho vlhkosti, chemickým a mechanickým vlivům na přírodní prostředí zboží,
- zanedbávání péče a údržby zboží,
- poškození zboží nadměrným nákladem,
- použití zboží v rozporu s podmínkami stanovenými v dokumentaci, obecnými zásadami, technickými normami nebo bezpečnostními předpisy nebo jiným porušením záručních podmínek.
- Vady vzniklé v důsledku přírodních katastrof jsou rovněž vyloučeny z odpovědnosti za vady.
- Odpovědnost za vady se rovněž nevztahuje na běžné opotřebení zboží (nebo jeho části) způsobeného použitím zboží. Kratší životnost výrobku proto nelze považovat za vadu a nelze ji uplatnit.

Tato omezení neplatí, pokud vlastnosti zboží, které jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, byly kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, obchodovány nebo deklarovány kupujícím.

Reklamační podmínky společnosti Commander Services s.r.o., odštěpný závod

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží ve reklamaci v případech, kdy je reklamované zboží a/nebo jeho části kontaminovány nebo nesplňují základní podmínky pro hygienicky bezpečné dodání zboží do reklamačního řízení.

Čl. III

Způsob vybavení reklamace

1. V případě, že zboží není v souladu s kupní smlouvou (dále jen "v rozporu s kupní smlouvou" při převzetí kupujícím), má kupující právo nechat prodávajícího umístit položku do stavu odpovídajícího kupní smlouvě bezplatně a bez zbytečného odkladu, na žádost kupujícího, a to buď výměnou položky nebo jeho opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny tovaru nebo odstoupit od smlouvy. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci po rozpore s kupní smlouvou věděl nebo způsobil rozpor s kupní smlouvou sám před převzetím tovaru. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví do šesti měsíců ode dne obdržení věci, se považuje za existující již při převzetí, pokud to není v rozporu s povahou věci nebo pokud se neprokáže opak. Zejména shoda s kupní smlouvou znamená, že prodané zboží má kvalitu a vlastnosti požadované smlouvou, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základe nimi vykonaný reklamy očekávané, nebo kvalita a vlastnosti běžně požadované pro věc tohoto druhu, že splňuje požadavky právních předpisů, je v odpovídajícím množství, stupnici nebo hmotnosti a odpovídá uvedenému účelu nebo pro který je zboží běžně používáno prodávajícím
2. Prodávající je povinen poskytnout kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace podána, což je její obsah, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, e-mailem bezprostředně po obdržení reklamace; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení stížnosti, včetně potvrzení o provedení opravy a doby trvání reklamace, nebo odůvodnění zamítnutí stížnosti.
3. V případě oprávněného nároku na vadu zboží, učiněného během záruční doby, prodávající postupuje takto:
 - V případě vady, kterou lze napravit, má kupující právo na bezplatnou opravu, včas a řádně. Prodávající je povinen odstranit vadu bez zbytečného odkladu.
 - Namísto odstranění vady může kupující požadovat výměnu věci nebo, pokud se vada týká pouze části věci, výměnu součásti, pokud prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady v důsledku ceny zboží nebo závažnosti vady.
 - Namísto odstranění vady může prodávající vždy nahradit vadnou věc bezvadnou, pokud to nezpůsobí vážné potíže kupujícímu.
 - Je-li vadou vada, kterou nelze odstranit a která brání řádnému použití zboží jako zboží bez vady, má kupující právo na výměnu zboží nebo má právo odstoupit od smlouvy, a tím i právo na vrácení plné kupní ceny.
 - Stejná práva mají kupující v případě závad, kterých se lze vyhnout, ale pokud kupující nemůže řádně využívat tovar z důvodu obnovení vady po opravě nebo z důvodu většího počtu vad.
 - V případě jiných nenapravitelných vad má kupující nárok na přiměřenou slevu z ceny případu.
 - Kupující se rozhodne, jak stížnost zpracovat. Pokud se spotřebitel nerozhodne, jak reklamaci zpracovat prodávajícím v přiměřené lhůtě, prodávající si ji zvolí.

Reklamační podmínky společnosti Commander Services s.r.o., odštěpný závod

4. Žádost se nepřijímá jako způsobilá, pokud:

- na osobní odběr, kupující převzal zboží i přes zjevnou vadu, na které byl prodávající upozorněn vopred
 - záruční doba vypršela
 - spotřebitel nenahlásil vadu písemně, neuvedl popis a projev vady a nepředložil originál dokladu
 - nebyl zakoupen v našem internetovém obchodě
 - zboží bylo neoprávněně opotřebované, nesprávně zapojeno atd.
 - se vztahuje na poškozenou část zboží nebo zboží jako celku, na které byla poskytnuta sleva, a spotřebitel byl o vadě informován
 - Nárok na záruku rovněž zaniká v případě nesprávné montáže, nesprávného uvedení do provozu zboží, nesprávného zacházení se zbožím nebo jednáním vnějších událostí, které nepocházejí z jednání smluvních stran a jejich výskyt nemohl nijak ovlivnit.
5. Je-li kupujícím spotřebitel _fyzická osoba, rozhodne prodávající o reklamaci okamžitě, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Tato lhůta nezahrnuje dobu přiměřenou typu výrobku nebo služby nezbytné pro odborné posouzení vady. Proávající vyřizuje reklamaci, včetně odstranění vady, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne reklamace. Lhůta pro vyřizování reklamace začíná dnem odeslání reklamovaného zboží poštou nebo kurýrem na adresu prodávajícího. Po uplynutí této lhůty se má za to, že chyba ve věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako kdyby se jednalo o chybu, kterou nelze znovu napravit.
6. Reklamace se považuje za vyřešenou, pokud je reklamační řízení ukončeno předáním reklamovaného zboží, jeho nahrazením nebo vrácením kupní ceny zboží, což je vede k písemnému převzetí nebo zamítnutí.
7. Po uplatnění oprávněného nároku se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neodůvodněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Pokud byl reklamace zboží vyřčen výměnou za nový v rámci zákonné záruční doby, záruční doba začne opět běžet ode dne reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne, kdy byla reklamace uplatněna, tj. Zákazník je o způsobu vybavení reklamace informován e-mailem, který uvedl již v době nákupu.
8. Pokud bylo zboží odesláno přepravní službou, bude automaticky odesláno na adresu kupujícího po doručení. Kupující je povinen zkontrolovat přijaté zboží a jeho soulad s protokolem reklamace. Kupující také zkontroluje úplnost zboží, zejména zda obal obsahuje vše, co má obsahovat. Podpisem kurýrovi prohlašujete, že obal je nepoškozený. Následné námítky se nezohlední. Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro výkon práv v rámci vadného plnění.

Čl. IV.

Závěrečná ustanovení

1. **Prodávající si vyhrazuje právo změnit** tento reklamační řád.

V Praze, dne 01.11.2020