**Reklamační řád**

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanovením § 612 a násl. občanského zákoníku). Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Shodou s kupní smlouvou se rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá. V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu 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 od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti (6) měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak. Nejde-li o věci, které se rychle kazí nebo o věci použité, odpovídá prodávající za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době (záruka).

Práva kupujícího vyplývající z odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny. Veškeré reklamace kupující uplatňuje vůči prodávajícímu na adrese: **Pavel Jirovský Bohemia Crystal Glass, Palác I.P.Pavlova -4. patro, Náměstí I.P.Pavlova 1789/5, Praha 2, 120 00**. Pro urychlení reklamace je možné oznámit vadu také telefonicky na **+420****737 463 938** nebo e-mailem: **bohemia@bohemiacrystal-eshop.com.**

V případě doručení objednaného zboží prostřednictvím některého ze smluvních přepravců prodávajícího doporučujeme kupujícímu zkontrolovat, zda zboží nevykazuje vady způsobené přepravou. Pokud ano, je vhodné sepsat s přepravcem zápis o škodě a zboží nepřevzít. Pokud by k takovéto situaci došlo, doporučujeme kupujícímu, aby neprodleně informoval o této skutečnosti také prodávajícího. Kupující je povinen vady oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Pro reklamaci doporučujeme tento postup: Písemné oznámení o zjištěných závadách uplatňuje kupující na adrese: **Pavel Jirovský Bohemia Crystal Glass, Palác I.P.Pavlova -4. patro, Náměstí I.P.Pavlova 1789/5, Praha 2, 120 00** **.** Pro urychlení reklamace je možné oznámit vadu také telefonicky na **+420** **727 828 659**, nebo e-mailem: **bohemia@bohemiacrystal-eshop.com**. K urychlení reklamace je vhodné do oznámení o vadách uvést číslo faktury, popis vady nebo přesné určení jak se projevuje, počet vadných kusů s uvedením čísla produktu, případně další údaje popisující vadu reklamovaného výrobku. Záruční lhůta začíná běžet ode dne, kdy kupující převzal zboží. Záruční doba je 24 měsíců.

Prodávající je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení případně ode dne předání reklamovaného zboží. Reklamační protokol a informace o vyřízení reklamace budou dodány (písemně nebo emailem) zákazníkovi do 30 dnů od obdržení reklamovaného zboží. Pro posouzení, zda reklamace byla uplatněna ve shodě s výše uvedenými lhůtami, je rozhodné datum podacího razítka u doporučeného dopisu, jímž byla reklamace uplatněna. V závislosti na druhu vad a na povaze zboží, v souladu s právními předpisy platnými v ČR, bude oprávněná reklamace řešena opravou, výměnou zboží či vrácením zaplacené kupní ceny. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu produktů, funkčních vlastností a škod z neodborného používání produktu, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka. V případě, oprávněné reklamace má zákazník právo na náhradu poštovného v nutné výši. Poštovné zásilky s vyměněným zbožím a zbožím po uplatnění reklamace hradí prodávající. V případě neoprávněné reklamace nemá zákazník nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřizováním reklamace.

V Praze dne 20.05.2018

Ing Pavel Jirovský, Bohemia Crystal Glass