

REKLAMAČNÍ ŘÁD pro e-shop kaprok.eu

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje postup při uplatnění práv z vadného plnění (reklamace) při nákupu zboží v e-shopu kaprok.eu.

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek.

Prodávajícím je:

Kateřina Chvátalová
se sídlem: 28. října 572, 258 01 Vlašim
IČO: 19258640
e-mail: info@kaprok.eu
(dále jen „Prodávající“)

Tento reklamační řád je zpracován v souladu zejména s:

- zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
- a dalšími právními předpisy České republiky

2. Odpovědnost za vady

Prodávající odpovídá za to, že zboží při převzetí nemá vady.

Zboží je bez vad, pokud:

- odpovídá objednavce
- odpovídá popisu na e-shopu
- je v odpovídající kvalitě
- je vhodné k použití
- splňuje právní předpisy

Prodávající odpovídá za vady, které se projeví v zákonné době.

3. Práva z vadného plnění

Pokud má zboží vadu, má Kupující právo uplatnit reklamaci.

Kupující může požadovat:

- opravu zboží
- výměnu zboží
- přiměřenou slevu
- odstoupení od smlouvy

v souladu s občanským zákoníkem.

Prodávající posoudí reklamaci a zvolí způsob vyřízení v souladu s právními předpisy a charakterem vady.

4. Lhůta pro uplatnění reklamace

Spotřebitel může reklamaci uplatnit do 24 měsíců od převzetí zboží.

Reklamaci je Kupující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady.

Podnikatel je povinen vadu vytknout bez zbytečného odkladu po jejím zjištění.

5. Jak uplatnit reklamaci

Reklamaci lze uplatnit:

- prostřednictvím reklamačního formuláře na webu kaprok.eu
- e-mailem na info@kaprok.eu
- zasláním zboží na adresu sídla po předchozí domluvě e-mailem

Adresa pro zaslání reklamace:

Kateřina Chvátalová
28. října 572
258 01 Vlašim

Kupující je povinen:

- uvést číslo objednávky
- popsat vadu
- uvést kontaktní údaje
- zaslat reklamované zboží

6. Reklamační formulář

Pro uplatnění reklamace může Kupující využít reklamační formulář dostupný na webu kaprok.eu.

Použití formuláře není povinné.

7. Doprava reklamovaného zboží

Kupující zašle reklamované zboží na adresu Prodávajícího.

Zboží musí být:

- bezpečně zabaleno
- kompletní
- označeno číslem objednávky

Doporučuje se využít dopravce:

- Zásilkovna
- Balíkovna
- PPL

Náklady na dopravu hradí Kupující, pokud se nejedná o oprávněnou reklamaci.

V případě uznané reklamace budou Kupujícímu náklady na dopravu vráceny.

8. Vyřízení reklamace

Prodávající rozhodne o reklamaci bez zbytečného odkladu.

Reklamace bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se Proávající a Kupující nedohodnou jinak.

Kupující bude o vyřízení reklamace informován e-mailem.

9. Způsob vyřízení reklamace

Reklamace může být vyřízena:

- opravou zboží
- výměnou zboží
- přiměřenou slevou
- vrácením peněz
- zamítnutím reklamace

v souladu s právními předpisy.

10. Neoprávněná reklamace

Reklamace nebude uznána zejména v případě:

- mechanického poškození
- nesprávného používání
- běžného opotřebení
- poškození zákazníkem
- zásahu do výrobku
- poškození vzniklého nevhodným zacházením

11. Zakázková výroba

Zboží vyráběné na zakázku je vyráběno podle podkladů dodaných zákazníkem.

Prodávající neodpovídá za vady způsobené podklady dodanými zákazníkem, zejména:

- nekvalitní fotografií
- nízkým rozlišením
- nevhodným podkladem
- špatnou kvalitou obrázku
- nevhodným formátem fotografie

Prodávající odpovídá pouze za výrobní vady a vady vzniklé při výrobním procesu.

Kupující bere na vědomí, že kvalita výsledného produktu je závislá na kvalitě dodaných podkladů.

12. Mimosoudní řešení sporů

Kupující – spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Subjektem mimosoudního řešení sporů je:

Česká obchodní inspekce

www.coi.cz

Kupující může využít také platformu pro řešení sporů online:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

13. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek.

Reklamační řád je dostupný na webu kaprok.eu.

Prodávající je oprávněn reklamační řád aktualizovat.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1.4.2026