

## Reklamační řád

dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

obchodní společnosti **3E PROJEKT, a.s.** IČO: 253 89 092, DIČ: CZ25389092  
se sídlem Mjr. Nováka 1490/14, Ostrava – Hrabůvka, 700 30 zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 1819

(dále jen „**Prodávající**“ nebo „**3E PROJEKT, a.s.**“).

### I. Všeobecná ustanovení

1. Tento Reklamační řád upravuje způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vady Kupujícím vůči Prodávajícímu (dále jen „**Reklamace**“) vzniklé v souvislosti s kupní smlouvou na prodej Zboží uzavírané mezi Prodávajícím a Kupujícím prostřednictvím Webového portálu (dále jen „**Kupní smlouva**“).
2. Reklamační řád je nedílnou součástí Kupní smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího (dále jen „**VOP**“). Uzavřením Kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s VOP a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
3. Termíny uvedené s velkým počátečním písmenem mají význam definovaný v tomto Reklamačním řádu. Pokud nejsou termíny v tomto Reklamačním řádu definovány, mají stejný význam, jaký je uveden v Kupní smlouvě nebo ve VOP.
4. Některá práva a povinnosti Smluvních stran týkající se jakosti při převzetí Zboží, Záruky, práv Kupujícího z odpovědnosti Prodávajícího za vady a další ustanovení týkající se Reklamace jsou uvedeny ve VOP.

### II. Kontrola Zboží

1. Kupující se zavazuje zkontrolovat Zboží při převzetí Zboží po uzavření Kupní smlouvy. Kupující se zejména zavazuje zkontrolovat úplnost Zboží, množství Zboží, kompletnost Zboží a jeho příslušenství a nepoškozenost obalu Zboží. Kupující se zavazuje informovat o případných vadách Zboží Prodávajícího při osobním převzetí nebo dopravce při převzetí Zboží od dopravce a uvést vady Zboží do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující je oprávněn odmítnout převzetí Zboží od dopravce a zavazuje se v takovém případě bez zbytečného odkladu informovat Prodávajícího.
2. Okamžikem přechodu nebezpečí škody na Zboží je okamžik převzetí Zboží Kupujícím. Kupující může uplatnit práva z odpovědnosti za vady Zboží zjistitelné při převzetí Zboží pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo Zboží již v době přechodu nebezpečí škody na Zboží. Pozdější reklamace vad Zboží nebo obalu Zboží nezbavuje Kupujícího práva Zboží reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že nejde o rozpor s Kupní smlouvou.

### III. Uplatnění reklamace

1. Kupující může Reklamaci uplatnit elektronicky na [eshop@3eprojekt.cz](mailto:eshop@3eprojekt.cz), na tuto elektronickou adresu zašle vypsaný reklamační formulář, který je přílohou reklamačního řádu a VOP. Kupující předá reklamované Zboží osobně Prodávajícímu na provozovně Prodávajícího Sklad 3E PROJEKT, a.s., Mjr. Nováka 1392/1a, Ostrava – Hrabůvka, 700 30 nebo jej může odeslat na adresu **Skład 3E PROJEKT, a.s. Mjr. Nováka 1392/1a, Ostrava – Hrabůvka, 700 30**.
2. Prodávající doporučuje Kupujícímu reklamovat Zboží bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Kupující se zavazuje předat Prodávajícímu Zboží do 14 dnů ode dne uplatnění Reklamace, přičemž za okamžik předání Zboží se považuje i okamžik jeho odeslání přepravní službou.
3. Při odeslání Zboží přepravní službou by měla zásilka obsahovat reklamované Zboží včetně veškerého příslušenství. Spotřebitel je při uplatnění Reklamace povinen předat Zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství. V případě odeslání reklamovaného Zboží přepravní službou Prodávající doporučuje Kupujícímu zabalit Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k poškození Zboží a v případě odeslání křehkého Zboží označit zásilku příslušnými symboly.
4. Prodávající doporučuje přiložit ke Zboží kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závady a kontaktní údaje Kupujícího (adresa, telefon, e-mail), bankovní spojení a požadovaný způsob vyřízení Reklamace. Údaje v tomto odstavci slouží pro identifikaci Zboží, Kupujícího a případné vady Zboží a umožňují Prodávajícímu vyřídit Reklamaci. Pokud nemá Kupující kopii prodejního dokladu, je povinen jiným prokazatelným způsobem doložit, že Zboží bylo zakoupeno u Prodávajícího.
5. Prodávající vydá Spotřebiteli při uplatnění Reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy Spotřebitel Reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení Reklamace Spotřebitel požaduje a kontaktní údaje Spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení Reklamace (dále jen „**Reklamační protokol**“). Pokud Spotřebitel uplatnil Reklamaci odesláním Zboží, zašle Prodávající Spotřebiteli Reklamační protokol e-mailem, s čímž Spotřebitel souhlasí.
6. Spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění Reklamace. Jde zejména o poštovné za zaslání reklamovaného Zboží, přičemž Spotřebitel se zavazuje zvolit metodu odeslání Zboží, jejíž cena bude s ohledem na jiné možnosti Kupujícího nejvýhodnější, a v případě dalších nákladů volit takové výdaje, které budou vzhledem ke své povaze a účelu nejvýhodnější. Spotřebitel musí o proplacení nákladů požádat Prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

### IV. Výluky

1. Práva z odpovědnosti za vady Zboží se nevztahují zejména, nikoliv však výlučně, na případy, kdy závada nebo poškození Zboží vznikla:
  - u zboží vyrobeného podle požadavků kupujícího nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám,
  - u zboží, které podléhá rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby, jakož i zboží, které bylo po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíseno s jiným zbožím,
  - u zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů

není vhodné vrátit poté, co jej kupující porušil,

- mechanickým poškozením Zboží,
  - prokazatelně nesprávným užíváním Zboží.
2. Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci Kupní smlouvy neposkytuje Prodávající záruku ani jakákoliv další práva nad rámec zákonných povinností Prodávajícího. V případě odstoupení Spotřebitele od Kupní smlouvy dle § 1829 OZ je Spotřebitel povinen Zboží, které je poskytnuté jako dárek vrátit v původním stavu Prodávajícímu. V případě, že byl dárek poskytnut Spotřebiteli, aniž by si Spotřebitel dárek objednal, není Spotřebitel povinen dárek vracet.

## V. Vyřízení reklamace

1. Reklamace ze strany Spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena a Spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Je-li předmětem Reklamace poskytnutí digitálního obsahu, musí být Reklamace vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro něž je Spotřebitel požadoval.
2. Lhůta pro vyřízení Reklamace začíná běžet následující den po uplatnění Reklamace. Spotřebitel je povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení Reklamace. V případě, že Kupující neposkytne Prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení Reklamace, např. nedodá kompletní Zboží, neposkytne Prodávajícímu potřebné údaje pro vyřízení Reklamace nebo neumožní Prodávajícímu kontrolu Zboží, běh lhůty pro vyřízení Reklamace se přerušuje a počíná opět běžet až po poskytnutí potřebné součinnosti Kupujícím. V případě marného uplynutí lhůty pro vyřízení Reklamace má Spotřebitel právo odstoupit od Kupní smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.
3. Prodávající je povinen vydat Spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamace (dále jen „**Potvrzení o vyřízení reklamace**“). Byla-li Reklamace uplatněna odesláním Zboží prostřednictvím přepravce, zašle Prodávající Spotřebiteli Potvrzení o vyřízení reklamace e-mailem, s čímž Spotřebitel souhlasí.

## VI. Zamítnutí Reklamace

1. Prodávající je oprávněn zamítnout Reklamaci v případech uvedených v zákoně a ve VOP.
2. V případě zamítnutí Reklamace dle odstavce výše je Kupující oprávněn Zboží opakovaně reklamovat po odstranění překážek bránících vyřízení Reklamace ze strany Kupujícího, pokud je dodržena lhůta dle OZ a VOP.

## VII. Vrácení Zboží Kupujícímu

1. Prodávající informuje Kupujícího o vyřízení Reklamace prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Kupující se zavazuje převzít Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne vyřízení Reklamace. Bylo-li Zboží odesláno Kupujícím přepravní službou, bude Zboží Prodávajícím Kupujícímu odesláno stejným způsobem. V případě osobního vyzvednutí Zboží je Kupující povinen předložit Reklamační protokol, popř. musí prokázat svou totožnost.

2. Při převzetí Zboží se Kupující zasazuje zkontrolovat stav a množství Zboží a soulad Zboží s Potvrzením o vyřízení reklamace. V případě, že Zboží nebude odpovídat požadavkům Kupujícího nebo Potvrzení o vyřízení reklamace, zavazuje se Kupující bez zbytečného odkladu informovat Prodávajícího. Pokud Kupující nesplní povinnosti dle tohoto odstavce, nebude Prodávající povinen přihlížet k dalším námitkám Kupujícího.
3. Nepřevezme-li Kupující Zboží osobně nebo od přepravní služby ani ve lhůtě 2 měsíců ode dne, co jej Prodávající vyrozuměl o možnosti Zboží převzít, náleží Prodávajícímu úplata za uskladnění ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení. V případě, že Kupující nepřevezme Zboží ani do šesti měsíců poté, kdy byl informován o vyřízení Reklamace, vyhrazuje si Prodávající právo Zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného. V případě, že se Prodávajícímu nepodaří Zboží prodat ani ve lhůtě dvou měsíců ode dne započetí prodeje dle tohoto odstavce nebo bude-li Zboží zjevně neprodejné, vyhrazuje si Prodávající právo Zboží zlikvidovat na náklady Kupujícího.

**Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 3. 2023.**