

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## I. Všeobecná ustanovení

1. Tento reklamační řád byl vydán v souladu s příslušnými ustanoveními zák.č. 89/2012 Sb., v platném znění a zák.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
2. Prodávajícím je obchodní společnost EBK ERET BERNARD, s.r.o., IČO / DIČ: 25233301 / CZ25233301, se sídlem Sokolovská 2112 / 74c, 32314 Plzeň, Czech Republic, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 11182.
3. Kupujícím se rozumí buď kupující jakožto spotřebitel ve smyslu §2 odst. 1 a) zák.č. 634/1992 Sb., v platném znění nebo kupující jakožto podnikatel ve smyslu § 420 odst. 1 obč.zák., který jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Není-li dále stanoveno jinak, kupujícím se rozumí kupující- spotřebitel a kupující-podnikatel.
4. Tento reklamační řád je přílohou všeobecných obchodních podmínek uzavíraných mezi prodávajícím a kupujícím prostřednictvím webového rozhraní umístěného na webové stránce dostupné na internetové adrese [www.eshop.ebk.cz](http://www.eshop.ebk.cz).

## II. Postup pro uplatnění práv z vadného plnění

1. Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli jeho provozovně uvedené ZDE. Prodávající je povinen kupujícímu-spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
2. Při uplatnění reklamace je kupující povinen prokázat, že zboží zakoupil u prodávajícího nejlépe předložením daňového dokladu nebo záručního listu.
3. Kupující je dále povinen prodávajícímu předložit kompletní a neznečištěné zboží, a to nejlépe v originálním obalu výrobce. Nedodá-li kupující zboží kompletní a chybějící část je nutná pro posouzení vady zboží nebo k jejímu odstranění, lhůta pro vyřízení reklamace nepočne běžet dříve, než kupující chybějící část dodá prodávajícímu. Znečištěné zboží není prodávající povinen převzít. Spolu s předloženým zbožím je kupující povinen uvést kontaktní údaje, specifikovat závadu na zboží, jaké právo z vadného plnění si s ohledem na čl. VIII. odst. 8-14 všeobecných obchodních podmínek zvolil, jakým způsobem si přeje být o vyřízení reklamace informován (telefonní číslo, email, SMS) a zasílá-li kupující reklamované zboží prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, rovněž i preferovaný způsob dodání. Kupující se zavazuje poskytnout prodávajícímu veškerou součinnost pro vyřízení reklamace.
4. Zasílá-li kupující-spotřebitel reklamované zboží prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, může využít tento vzorový formulář k uplatnění reklamace dostupný ZDE, který může

vytisknout a odeslat spolu se zbožím na adresu uvedenou v hlavičce formuláře, ev. jej může zaslat naskenovaný spolu s přílohami na emailovou adresu prodávajícího [obchod@ebk.cz](mailto:obchod@ebk.cz). Reklamací zboží kupujícím-podnikatelem řeší prodávající individuálně, a to zpravidla prostřednictvím formuláře tzv. "8D reportu", který prodávající na vyžádání kupujícímu-podnikateli zašle.

5. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o způsobu vyřízení reklamace kupujícího- spotřebitele ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacе včetně odstranění vady musí být pro kupujícího- spotřebitele vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím- spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a kupující-spotřebitel má právo od kupní smlouvy odstoupit. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle kupujícího- spotřebitele (uplatnění práva z vadného plnění) prodávajícímu.

6. Prodávající informuje kupujícího o výsledku reklamace, a to způsobem uvedeným v potvrzení o přijetí reklamace prostřednictvím emailu, telefonicky nebo zasláním SMS. Takové oznámení se považuje za řádné splnění lhůty pro vyřízení reklamace. V případě zamítnutí reklamace je prodávající povinen rozhodnutí odůvodnit.

7. Při vyzvednutí zboží je kupující povinen předložit kopii potvrzení o reklamaci od prodávajícího, kterou obdržel při jejím přijetí nebo předložit průkaz totožnosti, nebude-li zboží zasíláno prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo do výdejny zásilek.

8. V případě oprávněné reklamace má kupující-spotřebitel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace, jimiž se rozumí nejnížší možné náklady. Toto právo může kupující-spotřebitel u prodávajícího uplatnit ve lhůtě do jednoho měsíce od uplynutí záruční doby.

9. Pokud nebude reklamace uznána jako oprávněná, je prodávající oprávněn požadovat po kupujícím-podnikateli úhradu nákladů prodávajícího souvisejících s přepravou reklamovaného zboží zpět kupujícímu-podnikateli, nedomluví-li se strany jinak. Nebude-li kupujícím vyzvednuto zboží v provozovně prodávajícího, kde byla reklamace uplatněna, do 2 měsíců ode dne, kdy bylo kupujícímu oznámeno vyřízení reklamace nebo bude prodávajícímu zásilka s reklamovaným zbožím vrácena, je kupující povinen zaplatit prodávajícímu náklady spojené s uskladněním zboží, ve výši vynaložených nákladů prodávajícího, za každý započatý den prodlení. Prodávající je oprávněn ve výše uvedených případech uplatnit zadržovací právo ke zboží, nebudou-li mu náklady specifikované v tomto článku kupujícím uhrazeny.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 11. 2020