

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Článek 1

Základní ustanovení

1. Tento reklamační řád vydává společnost ALO jewelry CZ, s.r.o. se sídlem Na Manínách 1040/14, Praha 7, Česká republika, IČ **03665348** (dále jen „**Prodávající**“), telefon +420 220 109 111 www.alo.cz
2. Tento reklamační řád upravuje v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále také „**NOZ**“), práva spotřebitele z odpovědnosti za vady zakoupeného zboží a za vady díla spočívajícího v opravě nebo úpravě zboží nebo ve zhotovení věci na zakázku na základě smlouvy o dílo uzavřené mezi Prodávajícím a spotřebitelem (dále jen „**Smlouva o dílo**“).

Článek 2

Právo spotřebitele na reklamaci vadného zboží

1. Prodávající odpovídá spotřebiteli za vadu, kterou má zboží při jeho převzetí spotřebitelem, a za vadu, která se u tohoto zboží vyskytne ve lhůtě 24 měsíců po převzetí zboží spotřebitelem. V případě koupě má zboží vadu, nemá-li vlastnosti uvedené v ust. § 2161 NOZ. V případě Smlouvy o dílo má zboží vadu, neodpovídá-li provedení opravy, úpravy nebo zhotovení zboží ujednání obsaženému v příslušné Smlouvě o dílo.
2. Další práva spotřebitele, která se ke zboží váží, tím nejsou dotčena.

Článek 3

Místo, způsob a lhůta pro uplatnění reklamace

1. Práva z odpovědnosti za vady (reklamaci) koupeného zboží je spotřebitel oprávněn uplatnit u Prodávajícího v místě Provozovny případně v jakékoli jiné provozovně Prodávajícího na území České republiky
2. Reklamaci plnění ze Smlouvy o dílo uplatňuje spotřebitel pouze v provozovně, ve které bylo dílo zadáno.
3. Při reklamaci je spotřebitel povinen předložit Prodávajícímu zboží, jež reklamuje, příslušný certifikát, který spotřebitel k zakoupenému zboží obdržel, a originál dokladu o koupi nebo Smlouvu o dílo.
4. Spotřebitel je povinen vadu reklamovat bez zbytečného odkladu poté kdy ji zjistil, resp. při dostatečné péči a včasné prohlídce zjistit mohl, nejpozději však v záruční lhůtě, která činí 24 měsíců od převzetí zboží.
5. Do záruční doby se nepočítá doba, po kterou má Prodávající zboží u sebe za účelem vyřízení reklamace, tj. doba ode dne uplatnění reklamace do dne, kdy spotřebitel byl povinen zboží po vyřízení reklamace převzít.
6. Je-li reklamace vyřízena výměnou vadného zboží za nové, začne běžet záruční doba znovu ode dne převzetí nového zboží spotřebitelem.

Článek 4

Reklamační řízení

1. Zboží k reklamaci převezme od spotřebitele pracovník pověřený Prodávajícím.
2. O přijetí zboží k vyřízení reklamace sepíše smluvní strany reklamační protokol, jehož jedno vyhotovení vydá Prodávající spotřebiteli. V reklamačním protokolu spotřebitel uvede, jakým způsobem spotřebitel požaduje vadu odstranit (viz. čl. 5 odst. 2 až 4).
3. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.
4. O datu ukončení reklamačního řízení bude spotřebitel Prodávajícím informován formou SMS zprávy na telefonní číslo uvedené v reklamačním protokolu, případně emailem zasláným na spotřebitelem uvedenou emailovou adresu.
5. Spotřebitel je povinen převzít si zboží po vyřízení reklamace nejpozději ve lhůtě 30 dnů, nedohodne-li se s Prodávajícím jinak.

Článek 5

Vyřízení reklamace

1. O vadu zboží nejde v případě běžného opotřebení zboží způsobeného obvyklým používáním ani v případě poškození zboží způsobeného spotřebitelem, např. mechanickým působením na zboží (např. náraz, úder, přetržení, zlomení, odštípnutí atd.), chemickým působením na zboží atd. Právo z vadného plnění spotřebiteli rovněž nenáleží, věděl-li před převzetím koupeného zboží o jeho vadě.
2. Reklamace vady zakoupeného zboží nebo zboží zhotovovaného na zakázku na základě Smlouvy o dílo může být vyřízena těmito způsoby:
 - a) bezplatným odstraněním vady, je-li vada odstranitelná,
 - b) výměnou vadného zboží za bezvadné, resp. výměnou vadné části zboží, je-li vadná jen jeho část
 - c) poskytnutím přiměřené slevy z kupní ceny,
 - d) odstoupením od smlouvy a vrácením vadného zboží Prodávajícímu oproti vrácení zaplacené kupní ceny,
 - e) odmítnutím reklamace jako neoprávněné v případě, že se nejedná o vadu, za kterou Prodávající odpovídá (viz. odst.1 tohoto článku) nebo v případě uplatnění vady po uplynutí lhůty 24 měsíců od převzetí zboží.
3. Spotřebitel je oprávněn požadovat dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součástí zboží, může spotřebitel požadovat jen výměnu vadné součásti, není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu vadné součásti, má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho vadné součásti nebo na jeho opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho vadnou součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.
4. Reklamace vady provedené opravy nebo úpravy může být vyřízena těmito způsoby:
 - a) bezplatným odstraněním vady provedené opravy nebo úpravy, je-li vada odstranitelná,
 - b) poskytnutím přiměřené slevy z ceny prováděné opravy nebo úpravy,
 - c) odmítnutím reklamace jako neoprávněné v případě, že se nejedná o vadu, za kterou Prodávající odpovídá, nebo v případě uplatnění vady po uplynutí lhůty 24 měsíců od převzetí opraveného/upraveného zboží.

Článek 6

Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy při reklamaci zboží a služeb tímto Reklamačním řádem neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména NOZ a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, vždy v platném znění.
2. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.1.2015.

V Praze dne 1.1.2015

za **ALO jewelry CZ, s.r.o.**
Ivo Weber, jednatel