REKLAMAČNÍ ŘÁD

ezbrane.cz | ezbrane.eu

Preambule aneb když něco není v pořádku

Ani při nejlepší vůli nelze vyloučit, že se u zakoupeného zboží nebo poskytnuté služby objeví problém. Pokud se tak stane, kontaktujte nás. Naším cílem je problémy řešit, nikoliv je vytvářet.

Prodáváme nové i použité zboží. Významná část našeho sortimentu je stará několik desítek, někdy i více než sto let. Nelze proto očekávat, že bude mít stejné vlastnosti jako zboží právě vyrobené.

Pokud zboží neodpovídá tomu, co jsme vám deklarovali, je namístě se tím zabývat. Je však potřeba rozlišovat skutečnou vadu od přirozeného opotřebení a vlastností odpovídajících stáří, konstrukci a předchozímu používání zboží.

Práva a povinnosti máme nejen my, ale také vy. Stejně korektní jednání, jaké poskytujeme našim zákazníkům, očekáváme i od nich.

I. Úvodní ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek internetových obchodů ezbrane.cz a ezbrane.eu.

Prodávajícími a poskytovateli služeb jsou HOPLIT s.r.o., IČO 10978976, a Jaroslav Boháč, IČO 07982348, oba se sídlem Obvodová 733/1, 400 07 Ústí nad Labem.

Reklamace se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

II. Odpovědnost za vady

1. U nového zboží může spotřebitel vytknout vadu, která se projeví do 24 měsíců od převzetí. U použitého zboží se tato doba sjednává na 12 měsíců.

2. Projeví-li se vada během prvního roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud to povaha zboží nebo vady nevylučuje.

3. Při oprávněné reklamaci tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat.

4. Prodávající neodpovídá za:

- Běžné opotřebení zboží.
- Opotřebení použitého zboží odpovídající jeho předchozímu používání.
- Odlišnosti od obvyklých vlastností zboží, na které byl kupující před uzavřením smlouvy zvlášť upozorněn a se kterými výslovně souhlasil.
- Vady způsobené nesprávným používáním, skladováním, údržbou, neodborným zásahem nebo mechanickým poškozením kupujícím.
- Vady vzniklé v důsledku vnější události, za kterou prodávající neodpovídá.

5. Případná záruka za jakost se řídí podmínkami jejího poskytovatele a nemění zákonná práva kupujícího.

III. Uplatnění reklamace

1. Reklamaci může uplatnit kupující nebo osoba, která prokáže oprávnění k uplatnění jeho práv.

2. Reklamaci lze uplatnit:

- Prostřednictvím online formuláře na našich internetových stránkách.
- E-mailem na prodej@ezbrane.cz nebo info@ezbrane.eu.
- Osobně v provozovně Líska 124, 405 02 Česká Kamenice. Provozovna není primárně určena pro styk se zákazníky a nemá pevnou otevírací dobu. Návštěvu doporučujeme předem dohodnout.
- V sídle příslušného prodávajícího, Obvodová 733/1, 400 07 Ústí nad Labem.
- V určeném servisním středisku, pokud jde o uplatnění práva na opravu.

3. Kupující je povinen prokázat nákup zboží nebo služby u prodávajícího, popsat reklamovanou vadu, uvést požadovaný způsob vyřízení reklamace a kontaktní údaje. Případně může přiložit fotodokumentaci.

4. Kupující je povinen poskytnout potřebnou součinnost k posouzení a vyřízení reklamace.

5. Předání zboží zvláštního zájmu probíhá osobně v souladu s příslušnými právními předpisy.

6. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o uplatnění reklamace, které obsahuje datum jejího uplatnění, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje kupujícího.

IV. Vyřízení reklamace

1. Každou reklamaci posuzujeme individuálně s ohledem na povahu zboží, jeho stav, charakter vady a možnosti jejího odstranění.

2. Kupující může požadovat opravu nebo výměnu zboží. Zvolený způsob může prodávající odmítnout, pokud je nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný.

3. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud prodávající vadu odmítne odstranit nebo ji řádně neodstraní, vada se projeví opakovaně, představuje podstatné porušení smlouvy nebo je zřejmé, že nebude odstraněna v přiměřené době či bez značných obtíží pro kupujícího. Pro nevýznamnou vadu nelze od smlouvy odstoupit.

4. Reklamace spotřebitele musí být vyřízena a kupující o jejím vyřízení informován nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, není-li dohodnuta delší lhůta.

5. Neposkytne-li kupující potřebnou součinnost, zejména neumožní-li posouzení reklamovaného zboží, reklamační lhůta po dobu chybějící nezbytné součinnosti neběží.

6. Po marném uplynutí zákonné nebo dohodnuté lhůty může spotřebitel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

7. Kupující má při oprávněné reklamaci právo na náhradu účelně vynaložených nákladů. Náklady na převzetí zboží k odstranění vady nese prodávající.

8. Prodávající vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně o provedené opravě a době jejího trvání. Při zamítnutí reklamace uvede písemné odůvodnění.

V. Převzetí reklamovaného zboží a skladné

1. Kupující je povinen převzít zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od vyrozumění o možnosti jeho převzetí.

2. Pokud kupující zboží v této lhůtě nepřevezme, účtujeme v zákonem dovolených případech skladné za každou uskladněnou věc:

- Prvních 30 dnů zdarma.
- Od 31. do 90. dne: 99 Kč za každý započatý měsíc.
- Od 91. dne: 300 Kč za každý započatý měsíc.

3. Skladné účtujeme za každý započatý třicetidenní interval podle příslušné sazby. Uvedené ceny jsou konečné.

4. V případě závažných důvodů na straně kupujícího můžeme od účtování skladného upustit.

VI. Závěrečná ustanovení

Reklamace služeb se řídí sjednanými podmínkami a příslušnými právními předpisy.

Reklamační dokumentaci a potvrzení zasíláme zpravidla elektronicky prostřednictvím e-mailu.

Příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, https://coi.gov.cz/informace-o-adr/.

Účinnost od 28. listopadu 2026.