

Reklamační řád

obchodní korporace

Sogema CZ s.r.o.

IČO: 24206369, DIČ: CZ24206369

se sídlem: Kloboučnická 1435/24, Praha 4 - Nusle, PSČ: 140 00.

(dále již jen jako „prodávající“)

Reklamační řád společnosti Sogema CZ s.r.o. je zpracován dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále již jen jako „občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, a vztahuje se na spotřební zboží zakoupené u Prodávajícího na internetových stránkách www.nonsoloneo.cz (dále jen "zboží"), u něhož jsou uplatňována práva **kupujícího jakožto spotřebitele** z odpovědnosti za vady (dále jen "reklamace").

V případě reklamace uplatněné **kupujícím, který není spotřebitelem**, se jeho práva z odpovědnosti za vady řídí platným a účinným občanským zákoníkem a prodávající je oprávněn (nikoliv však povinen) přiměřeně na takového kupujícího aplikovat tento reklamační řád.

Tento reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních Podmínek (ve kterých jsou specifikována práva kupujících z odpovědnosti za vady zboží), resp. uzavřené kupní smlouvy. S jeho obsahem se může kupující seznámit před vlastním odesláním objednávky.

1. Převzetí zboží kupujícím

Kupující, který není spotřebitelem, je povinen zkontrolovat zásilku, není-li nikterak viditelně poškozena nebo poničena. Pokud je zásilka poničena, kupující nepřevezme zásilku a neprodleně kontaktuje internetový obchod www.nonsoloneo.cz. Pokud zjistí jakýkoliv rozdíl mezi fakturou a skutečně dodaným zbožím, je povinen ihned informovat internetový obchod www.nonsoloneo.cz pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že pozdější případná reklamace nebude uznána. Kupující není oprávněn převzít od přepravce zásilku, která je viditelně poškozena.

Kupujícímu, který je spotřebitelem, je doporučeno, aby při dodání zboží provedl kontrolu, zda-li zásilka není zvnějšku poškozena či zda je kompletní. V případě dodání poškozené zásilky, jež může být předpokladem poškození i samotného dodaného zboží, nemusí takovou zásilku přebírat. Rovněž nemusí přebírat nekompletní zásilku. Do přepravních dokladů by pak měl uvést, že dodání poškozené či nekompletní zásilky bylo důvodem jejího nepřevzetí. Ve vlastním zájmu o tom současně informuje Prodávajícího, aby ten mohl okamžitě napravit nedostatek doručené zásilky v co nejkratším čase. Kupující má možnost veškeré své výhrady k dodané zásilce uvést do přepravních dokladů či je jinak vhodně a prokazatelně sdělit Prodávajícímu. Pokud tak učiní, výrazně tak ulehčuje vyřízení případné pozdější reklamace zásilky, která byla poškozena přepravou nebo byla nekompletní.

Při uplatňování reklamace je kupující povinen předat prodávajícímu reklamovanou věc kompletní včetně jejího příslušenství, jenž může být důvodem reklamované vady, nejlépe s průvodní dokumentací a nejlépe v originálním obalu. V případě, že kupující již originálním obalem nedisponuje, je povinen zboží vhodně zabalit tak, aby nemohlo dojít k jeho poškození přepravou. Reklamované zboží doporučujeme

pojistit pro případ jeho ztráty při přepravě. Reklamaci můžete uplatnit pomocí e-mailu na adrese: info@cadeifaggi.cz nebo na adrese prodávajícího.

Kupující, který je spotřebitelem, je oprávněn uplatnit u prodávajícího nutné náklady, které mu vzniknou v souvislosti s uplatňováním jeho práv z odpovědnosti za vady. V případě oprávněné reklamace má kupující, který je spotřebitelem, právo na náhradu poštovného v nutné výši. V případě neoprávněné reklamace nemá kupující nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani prodávající nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (vyjma případu, že by se ze strany kupujícího jednalo např. o opakovanou bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv).

1. **Vyřizování reklamací**

Kupující je povinen uplatnit práva z vad zboží (reklamaci) výhradně na této adrese:

Sogema CZ s.r.o.

Sogema CZ sro

U Plynárny 1002/97

101 00 Praha 10-Michle

info@cadeifaggi.cz

1. **K reklamaci nebude přijato zejména zboží:**

- poškozené živly jako je voda, oheň, blesk nebo jiný elektrický výboj a podobné
- pokud je reklamace uplatněna po skončení záruční doby
- mechanicky poškozené (roztržené, prořízlé, propálené atd.) – pokud toto poškození nevzniklo v důsledku vady věci, za kterou odpovídá prodávající
- poškozené nesprávným použitím v rozporu s návodem k použití nebo běžnými zásadami používání daného zboží
- zboží poškozené neodborným servisním zásahem
- u zboží, u kterého byla vada přítomna při předání, přičemž současně byla z tohoto důvodu sjednána mezi prodávajícím a kupujícím nižší kupní cena za dané zboží

1. **Popis správně zasláné reklamace**

Připravte si, prosím, daňový doklad, který vám byl doručen spolu se zbožím (či jiné doklady prokazující uzavření kupní smlouvy). Zabalte vadné zboží nejlépe do původního obalu nebo ho jinak bezpečně zabalte, aby nedošlo k poškození při přepravě a nezapomeňte přiložit kopii doručky nebo jiného dokladu o tom, kdy vám bylo zboží dodáno, dále pak podrobný popis vady výrobku. Vadné zboží spolu s dokladem o koupi a popisem závady vložte nejlépe do kartonové krabice. Do horního levého rohu nezapomeňte uvést vaši zpáteční adresu. Zásilku doporučujeme pojistit. Takto připravenou zásilku zašlete prosím doporučeně na adresu:

Sogema CZ s.r.o.

Kloboučnická 1435/24, Praha 4 - Nusle, PSČ 140 00

info@cadeifaggi.cz

V případě dodání poškozené zásilky ji doporučujeme nepřebírat, pokud se přesto tak rozhodnete, požádejte poštovního doručovatele o sepsání protokolu o dodání poškozené zásilky. V případě následného zjištění poškozeného zboží přepravou nás bezodkladně kontaktujte za účelem, co nejrychlejšího řešení vzniklé situace. Pamatujte, že v těchto případech vaše co nejrychlejší reakce podstatně zvyšuje úspěšnost reklamace zboží, které bylo poškozeno přepravou.

1. Lhůty

Lhůta k vyřízení reklamace v případě kupujícího, který je spotřebitelem, je 30 dnů.

Tuto lhůtu lze po dohodě s kupujícím prodloužit.

Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Běh lhůty pro vyřízení reklamace je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Proávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v co nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

Prodávající je povinen kupujícímu, který je spotřebitelem, vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

TENTO REKLAMAČNÍ ŘÁD JE PLATNÝ A ÚČINNÝ ODE DNE 18.03.2020