



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád e-shopu [www.carroten.cz](http://www.carroten.cz) je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího Globalio s.r.o., se sídlem Nové Sady 988/2, Brno 602 00, IČ: 07322577, zapsané v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 107481 vedeném u Krajského soudu v Brně, a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží zakoupeného od prodávajícího Globalio s.r.o.

## REKLAMACE

Kupující spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, nebo v jiné lhůtě je-li ujednáno jinak.

V případě, že zákazník objevil na zakoupeném zboží v průběhu záruční doby vadu, která nebyla způsobena jeho nevhodným používáním, ale vadou samotného výrobku nebo pokud zboží neodpovídá deklarovaným parametrům má v záruční době právo na bezplatnou reklamaci zboží. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

## POSTUP REKLAMACE

- **Informujte nás o reklamaci e-mailem** na emailovou adresu **info@carroten.cz**. My vám poskytneme informace jak dále postupovat, na kterou adresu reklamované zboží zaslat, případně reklamaci můžeme posoudit na dálku a zboží Vám vyměnit bez nutnosti zaslání k nám.
- Zboží s příslušenstvím nutným pro posouzení reklamace zašlete jako obyčejný balík (ne na dobírku) na adresu provozovny Globalio s.r.o., v obalu, který brání poškození výrobku při přepravě:  
**Globalio s.r.o.**  
**Olomoucká 1190/77**  
**627 00 Brno**
- Do zásilky uveďte důvod reklamace, Vaši adresu a kontakt na email nebo telefon a požadovaný způsob vyřízení reklamace. Můžete použít náš vzorový reklamační protokol, který tvoří **Přílohu č.1 Podmínek**.
- Přiložte kopii dokladu o nákupu reklamovaného zboží v našem obchodě (fakturu) nebo jiným způsobem (např. vytištěnou kopii objednávky s variabilním symbolem pro dohledání objednávky v informačním systému).

Práva a povinnosti ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b Občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

Má-li Zboží vadu, máte následující práva:

- Na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady, nebo dodáním chybějící části Zboží, nebo
- Na odstranění vady opravou Zboží.

Jsme oprávněni odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady.

Dále máte právo na:

- Přiměřenou slevu z Ceny, nebo
- odstoupení od Smlouvy.

jestliže:

- Odmítneme vadu odstranit nebo ji neodstraníme v souladu s právními předpisy.
- Se vada projeví opakovaně.
- Je vada podstatným porušením Smlouvy, nebo
- je z našeho prohlášení nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Vás.

Právo na odstoupení od Smlouvy nenáleží v případě, je-li vada Zboží nevýznamná.

V případě, že jste si vadu na Zboží způsobili sami, práva z vadného plnění Vám nenáleží.

V případě zjevně neoprávněné reklamace (pokud se jedná o zjevně šikanózní postup spotřebitele) nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.

Vadou Zboží není opotřebení Zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého Zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.

Při uplatnění reklamace Vám vystavíme písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno:

- Datum, kdy jste reklamaci uplatnili.
- Co je obsahem reklamace.
- Jaký způsob vyřízení reklamace požadujete.
- Vaše kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

Nedohodneme-li se na delší lhůtě, do 30 dnů od obdržení reklamace odstraníme vadu a poskytneme Vám informaci o vyřízení reklamace na uvedené kontaktní údaje. Pokud tato lhůta marně uplyne, můžete odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

O vyřízení reklamace Vás budeme informovat e-mailem a vydáme Vám potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. Pokud je reklamace oprávněná, náleží Vám náhrada účelně vynaložených nákladů. Tyto náklady jste povinni prokázat, např. účtenkami či potvrzeními o ceně za dopravu. V případě, že došlo k odstranění vady dodáním nového Zboží, je Vaší povinností Nám původní Zboží vrátit, náklady na toto vrácení však hradíme My. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.

V případě, že jste podnikateli, je Vaší povinností oznámit a vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co jste ji mohli zjistit, nejpozději však do tří dnů od převzetí Zboží.

V případě, že jste spotřebitel, máte právo uplatit práva z vadného plnění u vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží ve lhůtě 24 měsíců od převzetí Zboží.

Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu výrobků, funkčních vlastností a škod z neodborného používání výrobků, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací.

Je vhodné zboží zasílat v originálním obalu nebo v jiném vyhovujícím přepravním obalu, protože dodavatel neručí za případné mechanické poškození před přijetím zboží. Prodejce nezajišťuje pozáruční servis ani neprodává všechny náhradní díly na nabízený sortiment produktů. Reklamace nejsou v žádném případě zpoplatněny.

## VRÁCENÍ ZBOŽÍ, Odstoupení od smlouvy

V případě, že jste spotřebitel, tedy osoba kupující zboží mimo rámec své podnikatelské činnosti, máte v souladu s ustanovením §1829 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, resp. pokud se jedná o koupi zboží, pak do čtrnácti dnů od jeho převzetí. V případě, že jsme uzavřeli smlouvu, jejímž předmětem je několik kusů zboží nebo dodání několika částí zboží, začíná tato lhůta běžet až dnem dodání posledního kusu nebo části zboží.

Od smlouvy můžete odstoupit jakýmkoliv prokazatelným způsobem (zejména zasláním e-mailu nebo dopisu na naši adresu provozovny Olomoucká 1190/77, 627 00 Brno). Pro odstoupení můžete využít také vzorový formulář poskytovaný z naší strany, který tvoří **přílohu č. 2 Podmínek**.

Ani jako spotřebitel však nemůžete od smlouvy odstoupit v případech, kdy je předmětem smlouvy plnění uvedené v § 1837 Občanského zákoníku.

Lhůta k odstoupení dle čl. 7.2 Podmínek se považuje za zachovanou, pokud nám v jejím průběhu odešlete oznámení, že od smlouvy odstoupíte.

**V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 7.2 Podmínek jste povinni nám zboží zaslat do 14 dnů od odstoupení a nesete náklady spojené s navrácením zboží k nám.** Vy máte naopak nárok na to, abychom vám vrátili cenu za zboží a cenu za dopravu, avšak pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží, který jsme pro dodání zboží nabízeli.

V případě odstoupení od smlouvy vám bude cena vrácena do 14 dnů ode dne účinnosti odstoupení na účet, ze kterého byla připsána, případně na účet zvolený odstoupení od smlouvy. Částka však nebude vrácena dříve, než zboží obdržíme, nebo nám prokážete, že došlo k jeho zaslání zpět nám. Zboží nám prosím vraťte čisté, pokud možno včetně originálního obalu.

V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 7.2 Podmínek nám však odpovídáte za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, abyste se seznámili s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží, tj. způsobem, jakým byste se se zbožím seznamovali v kamenné prodejně. V případě, že jsme vám ještě nevrátili cenu, jsme oprávněni pohledávku z titulu nákladů započíst na vaši pohledávku na vrácení ceny.

## POSTUP REKLAMACE PŘI ZJIŠTĚNÍ VADY PŘI PŘEVZETÍ ZBOŽÍ OD DOPRAVCE

**Zákazník je povinen prohlédnout si zboží bezprostředně při jeho převzetí.** Pokud je zjištěno jakékoliv mechanické nebo jiné poškození obalu výrobku, je zákazník za přítomnosti dopravce povinen zkontrolovat stav zboží, a v případě poškození vyhotovit záznam o poškození zásilky a nechat si tuto skutečnost potvrdit dopravcem. Kupující je povinen vizuálně zkontrolovat obal zboží přímo před dopravcem a případné poškození ihned na místě uvést do písemného škodního záznamu a to formou zápisu o škodě nebo přípisem do doručovacího listu dopravce. Bez tohoto zápisu nebo v případě, že dopravce odmítl tento zápis vyhotovit, není příjemce povinen zásilku převzít. Samostatný zápis o škodě nebo přípis o škodě do potvrzení o předání zásilky je podkladem pro následné uplatnění práv poškozené strany.

Pokud se jednalo o reklamaci skrytých vad, tedy situaci, kdy kupující zjistí vady na zboží až po jeho rozbalení, je povinností kupujícího reklamovat tuto zásilku u prodávajícího, který je plátcem dopravného nejpozději do 24 hodin. Na pozdější reklamace na vady způsobené přepravou po uplynutí této lhůty u kupujícího, pak nelze brát zřetel a budou zamítnuty.

Nedodržení výše uvedeného postupu se nijak nedotýká práva spotřebitele uplatnit u prodávajícího odpovědnost za vady.

## ZÁRUČNÍ DOBA A ZÁRUČNÍ LIST

Zákonná záruka je nejméně 24 měsíců, případně delší, je-li stanoveno jinak u konkrétního zákazníka nebo zboží. Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci.

Jako záruční list obecně slouží daňový doklad. Na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží. Nesplněním povinností týkajících se vydání záručního listu není platnost záruky dotčena. Prodloužená záruka – tato záruka musí být vždy v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem a s jakoukoli související reklamou. V takovém případě musí záruční list vždy obsahovat náležitosti a být vydán v souladu s výše uvedenými podmínkami.

### ZÁRUKA SE NEVZTAHUJE NA:

- Neodbornou instalaci, zacházení, obsluhu či použití, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou.
- Používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci.
- Zboží bylo poškozeno živly.
- Zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci.
- Opatření věci způsobené jejím obvyklým užíváním.

Zákazníkům, kteří zboží používají pro účel podnikání nebo obchodu s daným výrobkem, je záruční doba stanovena na 1 rok.

### STORNO OBJEDNÁVKY

Spotřebitel může stornovat objednávku před expedicí objednávky, nebo její části, bez sankcí. V případě předání objednávky, nebo její části, přepravci, je kupující povinen převzít zboží při dodání dle platných obchodních podmínek. Tímto není dotčeno jeho právo na vrácení zboží ve 14-ti denní lhůtě od převzetí zboží.

Storno objednávky není možné provést v případech vyjmenovaných v § 1837 Nového občanského zákoníku, jestliže se již na vyřízení objednávky začalo pracovat.

**Oznámení o stornu objednávky prosím provádějte bezodkladně na tel: +420 734 880 121 nebo na e-mail: [info@carroten.cz](mailto:info@carroten.cz).**



## Příloha č.1: Reklamační protokol

Vyplňte tento formulář a pošlete jej prodávajícímu pouze v případě, že chcete uplatnit reklamaci zboží.

<b>REKLAMAČNÍ ČÁST: (vyplní zákazník)</b>			
<b>Firma/jméno a adresa kupujícího:</b>	<b>Kontaktní osoba:</b>		
	<b>Telefon/fax:</b>		
	<b>Mobil:</b>		
	<b>E-mail:</b>		
	<b>Poznámky:</b>		
<b>Zpáteční adresa pro zaslání zboží:</b> (Je-li shodná s výše uvedenou, nevyplňujte!)			
<b>Reklamované zboží:</b>			
<b>Datum nákupu (datum vystavení faktury):</b>			
<b>Číslo faktury/variabilní symbol:</b>			
<b>Podrobný popis závady: *</b>			
<b>Návrh způsobu řešení reklamace: **</b>			
- Sleva	- Oprava	- Výměna	- Vrácení peněz
*) Co nejpodrobněji specifikujte závadu			
**) Nehodící se škrtněte.			
<b>Zboží bude přijato k reklamačnímu řízení za těchto podmínek:</b>			
1. Při uplatňování záruční opravy (výměny) je nedílnou součástí tohoto reklamačního protokolu kopie faktury, případně dodací list vystavený při prodeji uvedeného zboží.			
2. Zboží bude předáno dodavateli k reklamačnímu řízení kompletní v původním obalu nebo obalu, který bude dostatečně chránit zboží při přepravě (zákazník zodpovídá za tento obal), na náklady zákazníka.			
3. Zboží nesmí být mechanicky poškozeno zákazníkem. Pokusy zákazníka o opravu zboží jsou nepřipustné a může být na ně pohlíženo jako na neoprávněnou reklamaci!			
4. Dodavatel se zavazuje vyřídit reklamaci ve prospěch zákazníka v co nejkratším termínu, a nejpozději do 30 dnů od přijetí bude reklamace vyřízena. Pokud zákazník předá k reklamaci nekompletní zboží, vyhrazuje si dodavatel právo prodloužit tuto dobu.			
5. Reklamující bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu mohou být účtovány náklady spojené s neoprávněnou reklamací.			
Podepsáním tohoto reklamačního protokolu kupující stvrzuje, že se seznámil s obchodními podmínkami, a že s nimi v plném rozsahu souhlasí.			
<b>Datum:</b> _____	<b>Podpis kupujícího:</b> _____		
<b>SERVISNÍ ČÁST: (vyplní prodávající)</b>			
<b>Vyjádření prodejce, technika:</b>			
<b>Datum:</b> _____	<b>Podpis prodejce:</b> _____		



## Příloha č.2: Formulář pro odstoupení od kupní smlouvy

Vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět prodávajícímu pouze v případě, že chcete odstoupit od kupní smlouvy.

<b>Adresát - Adresa skladu pro vrácení zásilky</b>	Globalio s.r.o. Olomoucká 1190/77, 627 00 Brno info@carroten.cz
<b>Oznamuji, že tímto odstupuji od kupní smlouvy o nákupu tohoto zboží (jaké zboží?):</b>	
<b>Důvod odstoupení od kupní smlouvy (nepovinné):</b>	
<b>Číslo objednávky / variabilní symbol / číslo daňového dokladu</b>	
<b>Datum objednání zboží:</b>	
<b>Jméno a příjmení kupujícího:</b>	
<b>Adresa kupujícího:</b>	
<b>Číslo bankovního účtu kupujícího (účet na který bude poukázána kupní cena v Kč):</b>	

\*Je-li kupující spotřebitelem má právo v případě, že objednal zboží prostřednictvím e-shopu [www.carroten.cz](http://www.carroten.cz), který provozuje společnost Globalio s.r.o., Nové Sady 988/2, Brno 602 00, IČ: 07322577 nebo prostřednictvím jiného prostředku komunikace na dálku, mimo případy uvedené v § 1837 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů odstoupit od již uzavřené kupní smlouvy do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, resp. pokud se jedná o koupi zboží, pak do čtrnácti dnů od jeho převzetí.

Toto odstoupení oznámí kupující Společnosti písemně na adresu provozovny Společnosti nebo elektronicky na e-mail uvedený na vzorovém formuláři.

Odstoupí-li kupující, který je spotřebitelem od kupní smlouvy, zašle nebo předá Společnosti bez zbytečného odkladu nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy zboží, které od ní obdržel.

Odstoupí-li kupující, který je spotřebitelem od kupní smlouvy, vrátí mu Společnost bez zbytečného odkladu nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy všechny peněžní prostředky (kupní cenu dodaného zboží). Společnost není povinna vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než zboží obdrží zpět nebo než kupující prokáže, že zboží Společnosti odeslal. V případě odstoupení od Kupní smlouvy nese náklady spojené s navrácením zboží spotřebitel.

**Datum:**

**Podpis kupujícího:**

*(pouze pokud je tento formulář zaslán v listinné podobě):*