

REKLAMAČNÍ ŘÁD - POUČENÍ PRO SPOTŘEBITELE

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů. Poučení pro spotřebitele - reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího - společností Astro Coffee s.r.o. se sídlem Sokolovská 428/130, Karlín, 186 00 Praha, IČO: 09736379, zapsaná v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 341479 vedeném u Městského soudu v Praze (dále jen „prodávající“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.

Kupující je povinen se seznámit s reklamačním řádem a obchodními podmínkami před uzavřením smlouvy. Kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Uzavřením smlouvy kupující souhlasí s tímto reklamačním řádem. Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou reklamačním řádem dotčena.

2. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Při výběru zboží nebo služeb je nutné, aby zvolená služba nebo druh výrobku přesně odpovídal potřebám a představám zákazníka. Zákazník před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, možnosti výrobku nebo služby, provedení, popřípadě materiálové složení a způsob ošetřování zboží. Pouze zboží a služby dobře zvolené jsou předpokladem naplnění užitné hodnoty a účelu užití zboží i služeb.

Po celou dobu užívání zakoupeného zboží má zákazník věnovat dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující životnost výrobku, jako např.: nevhodné skladování, užívání výrobku k nevhodnému účelu.

Nevhodně zvolený typ nemůže být důvodem k pozdější reklamaci. Také vada, která vznikla neodbornou manipulací nebo nevhodným užíváním, nemůže být důvodem k reklamaci.

U digitálních produktů, kterými jsou harmonogramy a osobní horoskopy, Astro

Coffee s.r.o. nemůže garantovat, že obsah bude plně dle představ a potřeb kupujícího. To se vztahuje i na veškerou budoucí tvorbu obsahu při zakoupení předplatného (které je nyní v procesu tvorby).

Kupující tak má 30denní posuzovací lhůtu, která běží od data zakoupení. Po dobu 30 dnů od zakoupení je kupujícímu garantováno vrácení plné částky bez udání důvodů a to u jakéhokoliv digitálního produktu.

Kupující je povinen po zakoupení nejdříve posoudit, zda je pro něj obsah vhodný a bezpečný. Dále zvážit dopad informací na jeho rozhodování, aktuální psychický stav a možný dlouhodobý dopad v životě.

Posoudit, zda obsah odpovídá očekávání. Během 30denní posuzovací doby, veškeré rady a

informace nemá kupující aplikovat ve svém životě, ani se jimi nechat ovlivňovat, ale pouze posuzovat. Pokud si není jistý, že je pro něj informace a obsah vhodný a bezpečný, není schopen

takový posudek udělat sám, je na kupujícím, aby celou záležitost konzultoval s odborníky a

akreditovanými poradci. Pokud tak nemůže učinit a má problém s vlastním posouzením, není si jistý

jestli ho informace neovlivní nežádoucím způsobem z dlouhodobého hlediska, měl by co nejdříve

zažádat o vrácení peněz. Bude-li kupující po uplynutí 30 dnů od zakoupení pokračovat v užívání

harmonogramu, osobního horoskopu a aktuálního i budoucího obsahu, dělá tak na své vlastní

vědomé rozhodnutí a nese veškerou následnou odpovědnost za rizika, která z toho mohou

vzniknout. Souhlasí s tím, že Astro Coffee s.r.o. není odpovědné za jakékoliv následky, které mu tím

mohou vzniknout. Kupujícímu po uplynutí 30denní lhůty od zakoupení zaniká právo na vrácení

peněz a požadování kompenzací. Reklamační řád nebude možné uplatňovat ani na nově vznikající obsah.

3. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY REKLAMACE

U služeb jako je předplatné digitálního obsahu na rok (placený obsah), má kupující právo požadovat vrácení peněz do 30 dnů od zaplacení. Po tuto dobu má zákazník čas řádně posoudit celkový obsah, jestli vyhovuje jeho potřebám, představám a je pro něj bezpečný. Pokud usoudí, že obsah nesplňuje jeho očekávání a nebo je pro něj nevhodný, má právo na vrácení plné částky. Částka bude vyplacena zpět na účet zákazníka do 30 dnů od potvrzení žádosti.

Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat. Záruka se vztahuje pouze na výrobní vady, vady materiálu nebo nekompletnost. Nikoliv na běžné opotřebení. Za vadu nelze považovat změnu stavu výrobku, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku její uskladnění a přepravy přepravcem.

Kupující musí oznámit prodávajícímu vadu, jakmile tyto vady zjistí, nejpozději však do 14 dnů od převzetí zboží.

Kupující je oprávněn požadovat v případě odstranitelné vady nárok na odstranění vady, doplnění toho, co chybí anebo přiměřenou slevu z kupní ceny zboží.

V případě neodstranitelné vady může kupující odstoupit od smlouvy či se domáhat přiměřené slevy z kupní ceny zboží.

Dále nelze uplatňovat nároky z vady zboží, o které věděl před koupí nebo pokud byla z důvodu existence vady poskytnuta sleva z kupní ceny zboží. Prodávající neodpovídá za vadu, která vyplývá z povahy věci. Pokud se jedná o vadu, kterou lze odstranit, nemá kupující právo na odstoupení od smlouvy či výměnu zboží nárok.

Reklamační se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamované zboží kompletní a reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží v čistém a hygienicky nezávadném stavu. Společnost Astro Coffee s.r.o. je oprávněna odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny.

Reklamační včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, kdy lhůta začíná běžet, den následující po převzetí zboží. V případech pozáručních oprav je lhůta stanovena po dohodě s vedoucím pracovníkem nebo s pověřenou osobou, která přijímá věc do opravy. V případě, že jde o reklamaci nad rámec zákonem stanovených 24 měsíců, je stanovena lhůta pro vyřízení reklamační prodloužena na 60 dnů. V případě nevyzvednutí reklamační do 30 dnů od vyřízení reklamační lhůty, bude účtováno skladné ve výši 50,- Kč za den.

4. MÍSTO A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Reklamaci lze uplatnit na email jiri.schulz@astro-coffee.cz. Kde zákazník obdrží veškeré instrukce a postupy.

Společnost Astro Coffee s.r.o. se zavazuje informovat zákazníka o příjmu reklamační nejpozději do pěti pracovních dnů od obdržení reklamační.

5. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční době. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamační. Záruční doba je 24 měsíců a začíná běžet ode dne převzetí zboží.

Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy zákazník po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Společnost Astro Coffee s.r.o. se zavazuje informovat zákazníka o příjmu reklamační nejpozději do pěti pracovních dnů od obdržení reklamační. Pokud je výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží. Při výměně vadné součásti se vztahuje nová záruční doba na vyměněnou součást.

Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání a

správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Kupující, který je spotřebitelem podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitelů, má podle zákona o ochraně spotřebitelů právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o dodávce zboží (dále jen „spotřebitelský spor“). V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím - spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující - spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti od 1.9. 2021. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.