

REKLAMAČNÍ ŘÁD

(dále jen „**Reklamační řád**“)

Provozovatel internetového obchodu

KAVALIERGLASS, a.s.

IČ: 474 68 815

se sídlem Křížová 1018/6, Smíchov, 150 00 Praha 5

zapsaná v obchodním rejstříku vedeným Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 15 484

I. Základní ustanovení

Tento Reklamační řád je spolu s Obchodními podmínkami závazným ustanovením a shrnuje vzájemný obchodní vztah, podmínky, pravidla, práva a povinnosti mezi Vámi jakožto nakupujícím zákazníkem (dále jen Kupující) a provozovatelem internetového obchodu www.kavalier.cz (dále jen Prodávající).

Závazným se pro obě strany stává okamžikem uzavření Kupní smlouvy dle ustanovení 2.2 Obchodních podmínek.

II. Zjevné vady při převzetí zboží

Prodávající důrazně doporučuje, aby **kupující ihned při převzetí zboží překontroloval neporušenost obalu zboží**. Pokud zjistíte nedostatky, neprodleně informujte dopravce i nás na adrese info-eshop@kavalier.cz. Berte na vědomí povahu dodaného zboží a po převzetí zkontrolujte její kompletnost a nepoškozenost bezodkladně.

V případě poškozené zásilky nebo chybějícího produktu zažádejte od kurýra vyhotovení škodového zápisu.

Podpisem dodacího listu (nebo jiného obdobného dokumentu) stvrzujete, že obal zásilky nebyl porušen. Reklamace zboží z důvodu porušení obalu zásilky v takovém případě již není možná.

Dopravce PPL

Při převzetí zkontrolujte neporušenost obalu. Převzetím zásilky stvrzujete, že jste zásilku převzali bez zjevných závad. Pokud je obal poškozený, sdělte to přímo řidiči. Pokud zjistíte, že obsah zásilky je poškozený až po jejím převzetí a rozbalení, informujte přepravce do 3 pracovních dnů. Doporučujeme pořídit fotodokumentaci stavu zásilky bezprostředně po rozbalení.

III. Shoda s kupní smlouvou

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Ustanovení uvedená v předchozím odstavci reklamačního řádu se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

IV. Délka záruční doby

Záruční doba začíná běžet ode dne předání zboží Kupujícímu. Záruční doba na spotřební zboží je poskytována v délce 24 měsíců.

V. Zaslání reklamovaného zboží zpět do internetového obchodu

Pro zaslání reklamace použijte adresu: **KAVALIERGLASS, a.s.; Kutnohorská 288/82, 111 01 Praha 10**. Pokud se Kupující rozhodne reklamované zboží na adresu provozovny Prodávajícího zaslat, ve vlastním zájmu si vede tak, aby bylo Zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovující nárokům přepravy křehkého zboží.

VI. Způsob při uplatňování reklamace

Reklamace se uplatňuje jednostranným právním úkonem, kterým Kupující vytkne konkrétní vadu, sepíše, jak se vada projevuje a sdělí, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti za vadu uplatňuje.

Reklamací lze uplatnit zasláním na uvedenou adresu (dle bodu V.)

Od doručení zboží na naší provozovnu začíná běžet lhůta 30 dní pro odstranění vady. Prodávající neprodleně kontaktuje Kupujícího a dohodne s ním nejvhodnější formu reklamační procedury.

K reklamaci je nezbytné předložit kopii dokladu o koupi v našem obchodě – fakturu na reklamovaný výrobek nebo doporučujeme vyplnit [Reklamační list](#) (jednotlivé části výrobku lze reklamovat po dohodě s Prodávajícím).

Z hygienických důvodů je také nutné, aby bylo zboží řádně vyčištěné. Pokud se jedná o opětovnou reklamaci, doporučujeme, aby Kupující předložil rovněž kopii protokolu o předchozí záruční opravě. **V případě že bude reklamace uznána má kupující právo na náhradu nákladů spojených s dopravou zboží k prodejci. Jestliže spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější**

způsob dopravy pro vrácení zboží, je podnikatel oprávněn vrátit částku odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dopravy.

V případě, že Prodávající nebude schopen zrealizovat reklamaci do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, má Kupující nárok na výměnu zboží stejné nebo obdobné jakosti, kvality a druhu.

Kupující bude vyrozuměn o výsledku reklamace v balíku s reklamovaným zbožím, případně emailem nebo telefonicky.

VII. Neoprávněná reklamace, zánik nároku na reklamaci

Nárok na reklamaci zaniká při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají podmínkám uvedených na originálním obalu výrobku a na internetovém obchodu (piktogram, návod na použití) nešetrným, nadměrným či neodborným zacházením, zásahem vyšší moci.

Reklamace může být zamítnuta:

- Nejedná se o výrobek KAVALIERRGLASS, a.s.
- Znaleckým posouzením odborného útvaru nebyla vada zboží shledána jako důvodná
- Zboží je po záruční době 24 měsíců (§ 2165 Občanského zákoníku)

VIII. Kontakt pro reklamaci a vrácení zboží

Pro zaslání reklamace používejte tento kontakt:

KAVALIERRGLASS, a.s.

Kutnohorská 288/82

111 01 Praha 10

Tel: +420 739 382 017 (6:00 - 14:00)

[Reklamační list ke stažení zde](#)

Platnost od 21.05.2025