

Reklamační řád

Internetový obchod

Prodávající:

Jeseníky – Sdružení cestovního ruchu, z.s., Palackého 1341/2, 790 01 Jeseník,
IČ: 689 232 44, zapsané u KS Ostrava, L 12215 (dále jen prodávající)

Kupující:

Fyzická osoba, která zboží objednala prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího provozovaného na webové stránce umístěné na internetové adrese: www.media.jeseniky.cz (dále jen zákazník).

Zákazník má právo využít lhůtu k uplatnění práva z odpovědnosti za vady prodané věci, a to v době 24 měsíců od převzetí zboží, pokud na obalu výrobku není stanoveno jinak.

Způsob podávání reklamace

1. Reklamační dopis se podává písemně. Spolu s reklamačním dopisem zašlete reklamované zboží na adresu:

Jeseníky – Sdružení cestovního ruchu, z.s.
Palackého 1341/2, 790 01 Jeseník
IČ: 45193452

2. V reklamačním dopise přesně popište vadu prodané věci a označte požadovaný způsob vyřízení reklamace:

- a/ výměna zboží nebo
- b/ vrácení peněz nebo
- c/ jiný požadavek.

3. Pro urychlené vyřízení reklamace v reklamačním dopise uveďte mimo adresy pro doručení i své telefonní číslo nebo e-mailovou adresu.

4. Nezapomeňte přiložit také původní prodejní doklad – **fakturu**.

5. Požadujete-li vyměnit poškozené zboží ze sady sestávající z několika kusů v balení, zašlete pouze poškozené zboží, ne celou sadu. To platí i v případě, že se jedná o výrobek, který sestává z více dílů a poškozena je pouze jedna jeho část.

6. Zboží zašlete nejlépe v originálním obalu. Již používané zboží nebo část sady, vhodně zabalte, aby se při přepravě nepoškodilo.

7. Balíček zašlete jako obyčejnou, popřípadě doporučenou zásilku. Podací lístek od zásilky si ponechte jako doklad o odeslání. Zásilky neposílejte na dobírku, takto poslané zásilky nepřebíráme.

Způsob vyřízení reklamace

1. Každá reklamace je prodávajícím řešena bez zbytečného odkladu, přičemž maximální lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dnů od doručení reklamace, vč. reklamovaného zboží prodávajícímu. U uplatnění reklamace na provozovně Lázeňského obchůdku začíná běžet dnem předání zboží k reklamaci.

2. Pokud není možné reklamaci vyřídit ve výše uvedené lhůtě, prodávající Vás bude o této skutečnosti písemně informovat, s uvedením důvodu prodloužení lhůty a předpokládaného termínu vyřízení reklamace.

3. V případě uznané reklamace s žádostí o výměnu zboží, bude Vám zásilka zaslána na náklady prodávajícího. Pokud budete požadovat vrácení peněz, učiníme tak převodem na účet, ze kterého byla provedena úhrada zakoupeného zboží.

5. Není-li zákazník spokojen s vyřešením reklamace, má právo se obrátit s mimosoudním řešením spotřebitelského sporu z kupní smlouvy na Českou obchodní inspekci se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz.

Tento reklamační řád pro internetový obchod je platný a účinný od 1.1.2026.

Mgr. Tomáš Rak, MBA

ředitel