

Reklamační řád

Základní ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného prostřednictvím internetového obchodu **Moje Deskovka** (www.mojedeskovka.cz), provozovaného společností:

Název firmy: **TUOA group s. r. o.**

Sídlo: **Chudenická 1059/30, 102 00 Praha 15-Hostivař**

IČO: **23355581**

Email: info@mojedeskovka.cz

Telefon: **704 701 650**

2. Tento reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek a je v souladu s platnou legislativou České republiky.

Odpovědnost prodávajícího za vady

1. Prodávající odpovídá za to, že zboží při převzetí nemá vady.

2. Prodávající zejména odpovídá, že v době převzetí:

- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a pokud nebyly ujednány, takové, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu zboží,
- se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží obvykle používá,
- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- vyhovuje požadavkům právních předpisů.

3. Na nové zboží je poskytována zákonná záruční doba 24 měsíců od převzetí zboží.

Uplatnění reklamace

1. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil.

2. Reklamaci lze uplatnit následujícími způsoby:

- písemně na adresu sídla společnosti,
- e-mailem na adresu: reklamace@mojedeskovka.cz,
- osobně po předchozí dohodě.

3. Při uplatnění reklamace je zákazník povinen uvést:

- číslo objednávky,
- popis závady,
- kontakt na sebe,
- doložit doklad o koupi (faktura, účtenka).

Lhůty vyřízení reklamace

1. Prodávající je povinen vydat zákazníkovi písemné potvrzení o přijetí reklamace (reklamační protokol).
2. Reklamační bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.
3. Po uplynutí této lhůty má zákazník právo odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny.

Způsob vyřízení reklamace

1. Pokud je reklamační uznána jako oprávněná, zákazník má právo na:
 - bezplatnou opravu vady, pokud je to možné,
 - výměnu zboží za nové, pokud oprava není možná,
 - přiměřenou slevu z kupní ceny,
 - odstoupení od smlouvy a vrácení peněz v případě, že není možné zajistit opravu ani výměnu.

Výjimky z reklamace

1. Práva z vadného plnění nelze uplatnit v případech:
 - pokud vada vznikla nesprávným používáním, skladováním nebo údržbou,
 - při mechanickém poškození zboží způsobeném zákazníkem,
 - při běžném opotřebení vzniklém obvyklým užíváním (např. opotřebení hracích karet, mírné poškození krabičky při častém používání),
 - pokud zákazník o vadě věděl před převzetím zboží nebo ji sám způsobil.

Odstoupení od smlouvy do 14 dnů

1. Zákazník má právo odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží.
2. Pokud se zákazník rozhodne pro odstoupení, je povinen o tom informovat prodávajícího písemně (dopisem nebo e-mailem).
3. Zboží musí být vráceno kompletní, nepoškozené a pokud možno v původním obalu.
4. Náklady na vrácení zboží nese zákazník.
5. Prodávající je povinen vrátit zákazníkovi kupní cenu do 14 dnů od odstoupení, a to stejným způsobem, jakým byla přijata, není-li dohodnuto jinak.

Závěrečná ustanovení

- 1.** Tento reklamační řád je platný a účinný od **22. září 2025**.
- 2.** Ve věcech neupravených tímto reklamačním řádem se použijí příslušná ustanovení občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
- 3.** Reklamační řád je veřejně dostupný na internetových stránkách e-shopu.