

REKLAMAČNÍ ŘÁD

internetový obchod www.balanceceramics.cz

provozovatel: JenSen s.r.o.

Tento reklamační řád upravuje způsob a podmínky uplatnění práv z vadného plnění (reklamace) u zboží zakoupeného v internetovém obchodu **www.balanceceramics.cz**, provozovaném společností JenSen s.r.o., se sídlem Poděbradská 1026/52, Vysočany, 190 00 Praha 9, IČO: 06569218 (dále jen „**prodávající**“). Reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek.

1. Odpovědnost za vady

- 1.1** Práva a povinnosti z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- 1.2** Proávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady – zejména že odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakosti a dalším vlastnostem a je vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá.
- 1.3** Kupující, který je spotřebitelem, je oprávněn vytknout vadu, která se na zboží projevuje v době **24 měsíců od převzetí**. Projeví-li se vada v průběhu **12 měsíců od převzetí**, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

2. Co se nepovažuje za vadu

Vzhledem k tomu, že nabízené zboží je keramika vyráběná a glazovaná převážně ručně, upozorňujeme, že drobné odchylky v barevném odstínu, tvaru, velikosti, struktuře povrchu či kresbě glazury jsou přirozeným projevem ruční výroby, dodávají každému kusu jedinečnost a nepředstavují vadu zboží. Za vadu se rovněž nepovažuje opotřebení způsobené obvyklým užíváním nebo poškození způsobené nesprávným užíváním či údržbou (viz doporučení k péči o zboží).

3. Jak uplatnit reklamaci

- 3.1** Reklamaci může kupující uplatnit elektronicky na e-mailu **tereza@balanceceramics.cz**, nebo zasláním na adresu sídla prodávajícího: JenSen s.r.o., Poděbradská 1026/52, Vysočany, 190 00 Praha 9.
- 3.2** Při uplatnění reklamace doporučujeme uvést jméno kupujícího, číslo objednávky, popis vady (případně fotografie) a požadovaný způsob vyřízení reklamace. Pro usnadnění lze využít reklamační formulář, který tvoří přílohu tohoto reklamačního řádu.
- 3.3** Reklamované zboží doporučujeme zaslat čisté a bezpečně zabalené tak, aby nedošlo k jeho poškození během přepravy. Zboží nezasílejte na dobírku; takovou zásilku není prodávající povinen převzít.

4. Lhůty pro vyřízení reklamace

- 4.1** Proávající vydá kupujícímu, který je spotřebitelem, písemné potvrzení o uplatnění reklamace. O reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do **3 pracovních dnů**.

- 4.2** Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena a kupující o tom bude informován nejpozději do **30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, nedohodnou-li se strany na delší lhůtu. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

5. Práva z vadného plnění

Je-li vada odstranitelná, může kupující požadovat odstranění vady opravou nebo dodáním nového zboží bez vady. Kupující může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy zejména tehdy, pokud prodávající vadu odmítne odstranit nebo ji neodstraní řádně a včas, pokud se vada projeví opakovaně, nebo jde-li o podstatné porušení smlouvy. Právo na odstoupení od smlouvy nemá kupující, je-li vada zboží nevýznamná.

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace.

6. Vyřízení reklamace

O způsobu vyřízení reklamace bude kupující informován na kontaktní e-mail. Po vyřízení reklamace prodávající vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

7. Mimosoudní řešení sporů

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa www.coi.gov.cz.

8. Účinnost

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne **26. 6. 2026**.

Příloha – Reklamační formulář

Jméno a příjmení:

Číslo objednávky:

Datum převzetí zboží:

Reklamované zboží:

Popis vady:

 ...

Požadovaný způsob vyřízení (oprava / výměna / sleva / odstoupení):

Číslo bankovního účtu (pro vrácení peněz):

Datum a podpis: