

Reklamační řád e-shopu Maxitex.cz (KERA, D.L.K., s.r.o.)

Platnost a účinnost od: 1. listopadu 2025

Provozovatel (prodávající): KERA, D.L.K., s.r.o.
A. Hlinku 2247, 022 01 Čadca, Slovenská republika
IČO: 0036002712 | DIČ: 2020422712
E-mail: info@maxitex.cz | Tel.: +420 739 411 311
Web: www.maxitex.cz

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje postup při uplatnění práv z vadného plnění (reklamace) zboží zakoupeného prostřednictvím internetového obchodu www.maxitex.cz.

Reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek a je zpracován v souladu s právním řádem České republiky, zejména podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Tento řád se vztahuje na případy, kdy je kupující spotřebitelem nebo podnikatelem, který nakupuje mimo rámec své podnikatelské činnosti.

2. Odpovědnost za vady

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že věc při převzetí nemá vady ve smyslu § 2161 občanského zákoníku.

Zboží je vadné, jestliže neodpovídá sjednanému popisu, jakosti, množství, funkčnosti nebo jiným ujednaným vlastnostem.

Pokud se vada projeví do 24 měsíců od převzetí zboží, má kupující právo na její odstranění, dodání nové věci bez vady, přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy.

U zboží prodávaného se slevou se odpovědnost nevztahuje na vady, pro které byla sleva poskytnuta.

Odpovědnost se nevztahuje na vady vzniklé nesprávným zacházením, údržbou nebo používáním v rozporu s návodem.

3. Uplatnění reklamace

Kupující je povinen vadu oznámit bez zbytečného odkladu po jejím zjištění.

Reklamací lze uplatnit:

- e-mailem na adrese info@maxitex.cz,
- písemně nebo osobně zasláním zboží na adresu provozovatele: KERA, D.L.K., s.r.o., A. Hlinku 2247, 022 01 Čadca, Slovensko.

K reklamaci je nutno přiložit kopii dokladu o koupi (faktura nebo účtenka) a stručný popis vady.

Zboží zasílané na reklamaci musí být řádně vyčištěné a hygienicky nezávadné.

4. Způsob vyřízení reklamace

Prodávající rozhodne o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 pracovních dnů, včetně posouzení oprávněnosti.

Vyřízení reklamace (včetně odstranění vady) proběhne nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.

V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu nutných nákladů spojených s uplatněním reklamace (např. poštovné).

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o přijetí reklamace a následně o způsobu jejího vyřízení.

5. Zboží vyráběné nebo upravované na míru

U zboží, které bylo upraveno nebo vyrobeno dle přání zákazníka (např. záclony, závěsy, ubrusy, povlečení, prostěradla šitá na míru), nelze uplatnit právo na výměnu nebo odstoupení z důvodu nevyhovujících rozměrů nebo estetických preferencí.

Reklamace je v těchto případech možná pouze v případě prokazatelné výrobní vady nebo nesouladu s potvrzenou objednávkou.

6. Odmítnutí reklamace

Reklamace může být odmítnuta, pokud:

- nebyla uplatněna v záruční době,
- se jedná o vadu způsobenou nesprávným užíváním, skladováním nebo praním v rozporu s pokyny,
- zboží bylo mechanicky poškozeno nebo znehodnoceno nevhodným zacházením,
- zboží bylo zasláno nevyčištěné nebo hygienicky závadné.

O odmítnutí reklamace bude kupující informován písemně s uvedením důvodu.

7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1. listopadu 2025 a je zveřejněn na webových stránkách www.maxitex.cz.

Právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím se řídí právním řádem České republiky.

V případě spotřebitelských sporů je příslušným orgánem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

8. Jak postupovat při reklamaci (stručný návod pro zákazníky)

- 1 Napište nám na info@maxitex.cz – popište vadu, uveďte číslo objednávky a přiložte foto.
- 2 Vyčkejte na potvrzení a instrukce k zaslání zboží.
- 3 Zboží pečlivě zabalte, přiložte kopii faktury a odešlete na: KERA, D.L.K., s.r.o., A. Hlinku 2247, 022 01 Čadca, Slovensko.
- 4 Po doručení vám zašleme potvrzení o přijetí reklamace.
- 5 O vyřízení budete informováni e-mailem, nejpozději do 30 dnů.