

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I.

OBECNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) je součástí všeobecných obchodních podmínek a vydávaný podle dle § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) tímto subjektem:

Andrej Tlustý

IČ: 49133331

DIČ: CZ409064080

Se sídlem: Pekařská 93, 691 44 Lednice na Moravě

Zapsané u Městského úřadu Břeclav, odbor obecní živnostenský úřad,

náměstí T.G.Masaryka 3, 690 81 Břeclav

Č.j.: OŽÚ/2549/2018/Pe/7

Sp.značka: OŽÚ/2549/2018Pe

Kontaktní osoba: Petr Hýbl

Email: info@restauraceutlustych.cz

Telefon: 604275033

Web: <https://www.delikatesytlusty.cz> (dále jen „internetový obchod“)

(dále jen „**prodávající**“)

Smyslem tohoto reklamačního řádu je informovat kupujícího spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti internetového obchodu za vady zboží při jeho prodeji v internetovém obchodě s důrazem na vytvoření podmínek pro rychlé a správné vyřizování reklamací.

II.

VADY ZBOŽÍ

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,
- zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Spotřebitel má právo reklamovat vady zboží, které jsou v rozporu s uzavřenou kupní smlouvou.

U potravin se za vadné považuje i zboží neoznačené datem minimální trvanlivosti a u potravin podléhajících rychlé zkáze zboží, které není označeno datem použitelnosti.

S ohledem na povahu nabízeného zboží není možné garantovat přesnou míru, množství či hmotnost objednaného výrobku. Kupující bere na vědomí, že míra, množství či hmotnost dodávaného zboží se může odlišovat od deklarované výše v internetovém obchodě. Prodávající je však povinen dodat zboží s odchylkou nejvýše přípustnou dle vyhl. č. 328/2000 Sb.

III.

VADY ZBOŽÍ, KTERÉ NELZE REKLAMOVAT

Prodávající neodpovídá za vady zboží vzniklé opotřebením, nesprávným používáním, mechanickým poškozením nebo skladováním zboží a u zboží prodaného za nižší cenu za vady, pro které byla nižší cena sjednána. Nelze uplatňovat vady zboží, které způsobil spotřebitel sám, vady zboží spotřebitelem upravovaného, vady zboží s porušenými plombami od výrobce, vady vzniklé spotřebením věci nebo její části ještě před uplynutím záruční doby. Prodávající nenese odpovědnost za vady zboží vzniklé vyšší mocí (živelné pohromy, poruchy energetických zdrojů, apod.).

IV.

VADY ODSTRANITELNÉ A NEODSTRANITELNÉ

Za odstranitelné se považují vady, jejichž odstraněním ve stanovené lhůtě neutrpí funkčnost, vzhled ani jakost zboží. Za neodstranitelné se považují vady:

- které nelze odstranit a které brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bezvadné,
- **vady potravin, včetně ovoce a zeleniny, mimo vady míry, množství či hmotnosti,**
- vady sice odstranitelné, avšak pro opětovně vyskytující se vady po opravách (2 předchozí opravy) nebo pro větší počet vad, pro které nelze zboží řádně užívat,
- při neodstranění vady zboží v zákonné 30denní či sjednané delší lhůtě,
- jiné neodstranitelné vady.

V.

OPRÁVNĚNÁ OSOBA

Právo reklamovat vady zboží má spotřebitel, který uzavřel kupní smlouvu, na jejímž základě bylo zboží zakoupeno.

VI.

ZPŮSOBY ŘEŠENÍ REKLAMACE

V případě potravinářského zboží je spotřebitel oprávněn zvolit některý z následujících způsobů řešení reklamace (s přihlédnutím k podmínkám uvedeným v čl. IV. tohoto reklamačního řádu):

- výměnu vadného zboží za bezvadné, je-li to přiměřené povaze vady,
- přiměřenou slevu z kupní ceny,
- odstoupení od kupní smlouvy.

V případě nepotravinářského zboží je spotřebitel oprávněn zvolit některý z následujících způsobů řešení reklamace (s přihlédnutím k podmínkám uvedeným v čl. IV. tohoto reklamačního řádu):

- a) nároky u vady odstranitelné:

- na bezplatné, včasné a řádné odstranění vady zboží,
- u nepoužitého zboží požadovat výměnu vadného zboží za bezvadné, není-li to k povaze vady neúměrné,
- požadovat výměnu součásti zboží, týká-li se vada jen této; není-li takový postup možný, může spotřebitel od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny.

b) nároky u vady neodstranitelné:

- právo na výměnu vadného zboží za bezvadné,
- odstoupení od kupní smlouvy

Reklamacce z důvodu vady neodpovídající míry, množství či hmotnosti zboží může být řešena doplněním chybějící míry, množství či hmotnosti, je-li to fakticky možné a neodporuje-li to právním předpisům.

Práva z vad kupujícímu nenáleží:

- ohledně vady, pro kterou byla snížena kupní cena, a kupující na to byl předem upozorněn,
- ohledně vady vyplývající z běžného opotřebení způsobeného běžným užíváním (včetně konzumace),
- vyplývá-li to z povahy zboží.

VII.

MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Spotřebitel uplatňuje reklamaci ve kterékoliv provozovně prodávajícího, případně i v sídle podnikání. Není-li to možné z důvodu dočasného uzavření prodejny, případně z důvodu dopravní nevýhodnosti pro zákazníka, je možné reklamaci uplatnit také stejným způsobem, jakým bylo zboží doručeno.

VIII.

LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Neoznámí-li spotřebitel vadu zboží včas, poté co ji mohl zjistit, nebude reklamaci vyhověno bez dalšího (§ 2112 občanského zákoníku).

Vady zboží, za které prodávající odpovídá, je povinen spotřebitel reklamovat bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do 2 let od převzetí zboží a u potravinářského zboží do data udané spotřeby nebo minimální trvanlivosti.

Reklamacce může být uplatněna pouze v případě, že jsou ze strany spotřebitele dodrženy podmínky pro skladování potravin a kdy potravina nebyla otevřena, vyjma případů, kdy je to nutné pro zjištění vady. Vady potravinářského zboží podléhajícího rychlé zkáze, potravinářského zboží, u kterého se uvádění minimální trvanlivosti nevyžaduje právními předpisy a toho, které je po uplynutí minimální trvanlivosti nabízeno s označením „s prošlou lhůtou minimální trvanlivosti“, musí spotřebitel reklamovat nejpozději následující den po jeho zakoupení, jinak právo reklamacce zaniká.

IX.

PODKLADY SPOTŘEBITELE NUTNÉ PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Společně s návrhem na uplatnění reklamace (ústním nebo písemným) musí spotřebitel předložit následující doklady:

- a) prodejní doklad o zakoupení zboží v internetovém obchodě,
- b) záruční list, byl-li vystaven a k prodejnímu dokladu připojen,
- c) případně další doklady, potvrzující nárok spotřebitele záruku a její délku,
- d) reklamované zboží s vadami, nevyplývá-li důvod reklamace z jiných dokladů.

X.

POSTUP PRODÁVJÍCÍHO PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

Reklamaci na fyzické provozovně prodávajícího je povinen vyřizovat vedoucí provozovny, jeho zástupce, případně jiný pověřený zaměstnanec a to po celou provozní dobu. O oprávněnosti reklamace a spotřebitelem navrženém způsobu jejího vyřízení rozhoduje pověřený zaměstnanec ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů od data uplatnění. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k případnému odbornému posouzení reklamované vady. Reklamace včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, není-li se spotřebitelem dohodnuto jinak.

Pověřený zaměstnanec je povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení obsahující následující údaje:

- jméno, příjmení, adresa trvalého pobytu a číslo občanského průkazu spotřebitele,
- datum přijetí reklamace,
- obsah reklamace (popis vady zboží),
- spotřebitelem navržený způsob jejího vyřízení,
- způsob vyřízení reklamace (při opravě vad také předání k opravě, její předpokládaná délka, potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání),
- způsob vyrozumění nebo informování spotřebitele,
- důvod zamítnutí reklamace.

Je-li reklamace vyřízena výměnou vadného zboží za bezvadné, počínají běžet od okamžiku převzetí zboží spotřebitelem nové lhůty k uplatnění nároků z vad. Je-li reklamace vyřizována opravou vadného zboží nebo jeho části, nezapočítává se doba od data převzetí zboží k reklamaci do data, kdy byl spotřebitel povinen po skončení reklamačního řízení zboží převzít, do lhůty k uplatnění nároků z vad. Spotřebitel je povinen vyzvednout si reklamované zboží nejpozději do 30 dnů od vyrozumění o ukončení reklamačního procesu. Pokud tak neučiní, je prodávající oprávněn zboží prodat a vydat výtěžek prodeje po odečtení nákladů s prodejem souvisejících.

XI.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Není-li zde výslovně uvedeno, řídí se reklamační řád příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Kupující má právo na mimosoudní řešení případných sporů z kupní smlouvy s prodávajícím v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a to prostřednictvím

České obchodní inspekce (www.coi.cz). Bližší informace o řešení spotřebitelských sporů jsou uvedeny ve všeobecných obchodních podmínkách.

Reklamáce uplatněné do doby nabytí účinnosti tohoto řádu budou vyřízeny a dokončeny dle dosavadního reklamačního řádu.

Tento reklamační řád je účinný od 1.1.2019.