

Reklamační řád

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu zdravizceskeprirody.cz provozovaného podnikatelem Blanka Pikalová se sídlem Úsvit 140, Petrov u Prahy, 252 06, IČ: 88052460, zapsaným v živnostenském rejstříku vedeném Městským úřadem Černošice, č. j.

OOZU/7240/2023/Puj/4. Adresa pro doručování: Blanka Pikalová, Úsvit 140, Petrov u Prahy, pošta Davle, 252 06 Telefonní číslo: +420 608 885 787 Kontaktní e-mail: info@zdravizceskeprirody.cz

1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

Jako prodávající odpovídáme za to, že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme, nebo které mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- zboží se hodí k účelu, který uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá;
- za vadu zboží je též považována situace, kdy Vám dodáme jiné zboží, než jaké bylo mezi námi sjednáno;
- odpovídá jakosti, která byla mezi námi sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy; a
- nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva 3. osoba a zboží je vybaveno Dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

Spotřebitelům dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době.

Nejste-li spotřebitelem, není Vám zákonná záruční doba dle článku 2 poskytována.

Článek 2 se vztahuje pouze na spotřebitele.

Nad rámec zákonné záruční doby pro spotřebitele neposkytujeme žádnou záruku za jakost.

Jste-li podnikatelem, práva z vadného plnění zakládá pouze vada, kterou mělo zboží při přechodu nebezpečí škody na zboží, byť se projeví až později. V případě, že se vada vyskytne v závislosti na porušení některé z našich povinností, náležejí Vám práva z vadného plnění i v takovém případě.

zdravizceskeprirody.cz – Blanka Pikalová – Úsvit 140 – Petrov u Prahy – 252 06 – Česká republika

Fyzická osoba zapsaná v Živnostenském rejstříku od 30.06.2021 podle §435. IČ: 88052460

Tel.: +420 608 885 787 – E-mail: info@zdravizceskeprirody.cz

www.zdravizceskeprirody.cz

Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá Vaší představě, máte v případě, že jste spotřebitelem, právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 5 Všeobecných obchodních podmínek.

Jste-li spotřebitelem a vada zboží se projeví v průběhu dvanácti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

2. Jaká je záruční doba?

Pokud je na zboží uvedeno datum minimální trvanlivosti, popřípadě je u věci podléhající rychlé zkáze uvedena doba, po kterou lze věc použít, trvá záruční doba do takového data. Berte, prosíme, na vědomí, že v případě, že Vám bude zboží vyměněno či opraveno, na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní díly neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

3. Jaká práva z vadného plnění máte?

Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117 a jste-li spotřebitelem, také § 2165 až 2174.

Pokud se vada spotřebního zboží vyskytne v záruční době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží (u použitého zboží dvanáct měsíců od převzetí zboží), náležejí Vám níže uvedená práva z vadného plnění:

Právo na výměnu zboží máte v případě, že:

- a) zboží během záruční doby pozbude některou z vlastností uvedených v článku 1 reklamačního řádu a není to vzhledem k povaze vady nepřiměřené
- b) je vada neodstranitelná;
- c) zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě; nebo
- d) se na zboží vyskytne větší počet vad.

Výměnu zboží nemůžete požadovat v případě, že by výměna zboží byla neúměrná povaze vyskytnuté vady. V takovém případě máte právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na výměnu zboží Vám nenáleží ani v případech, kdy je vadná pouze část (součástka) zboží.

Požadovat výměnu zboží nelze u zboží použitého nebo prodávaného za nižší cenu. Namísto toho můžete požadovat přiměřenou slevu.

Právo na výměnu vadné součásti zboží máte v případě, že:

- a) je vadná pouze součást (součástka) zboží;
- b) je vada neodstranitelná;
- c) zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě; nebo
- d) se na zboží vyskytne větší počet vad.

Právo na přiměřenou slevu z kupní ceny máte v případě, že:

- a) nezvolíte právo na odstoupení od smlouvy, výměny vadného zboží nebo součásti zboží nebo opravu zboží
- b) nejsme schopni zboží nebo jeho součást vyměnit, anebo opravit (například zboží se již nevyrobí);
- c) nezjednáme nápravu v přiměřené době, nebo v případech, kdy by Vám zjednaní nápravy působilo značné obtíže; nebo
- d) věc má vadu, z níž jsme zavázáni a jde o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou.

4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud:

- a) jste o vadě před převzetím věci věděli;
- b) jste vadu sami způsobili; nebo
- c) uplynula záruční doba.

Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- a) opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním (za opotřebení způsobené užíváním se považuje i snížení kapacity baterií a akumulátorů);
- b) vady použité věci odpovídající míře používání nebo opotřebení, které zboží mělo v okamžiku, kdy jste jej převzali
- c) věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána nebo;
- d) vyplývá-li to z povahy věci.

5. Jak postupovat při reklamaci?

Reklamaci u naší společnosti (nebo osoby, která je v potvrzení o trvání práv z vadného plnění – záručním listu uvedena jako osoba určená k opravě) uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady. V souladu se zákonem o ochraně spotřebitele přijímáme reklamace:

- a) v kterékoli naší provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží
- b) v sídle naší společnosti;
- c) v místě podnikání;
- d) u osoby, která je v potvrzení o trvání práv z vadného plnění – záručním listu uvedena jako osoba určená k opravě

Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e mailem či písemně;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy, zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o opravu věci, výměnu zboží nebo jeho součásti, odstoupení od smlouvy, slevu z kupní ceny, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- doporučujeme využít vzorový reklamační formulář
- reklamované zboží nám doručíte (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme), přičemž při zasílání doporučujeme zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;

- **pro usnadnění postupu je vhodné ke zboží přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad – fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace.**

Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.

Při reklamaci Vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace; a dále (po vyřízení reklamace) Vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Doručené reklamace vyřizujeme ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.

V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Vezměte, prosíme, na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. 6. 2025.

