

Příloha č. 3 ke Všeobecným obchodním podmínkám

Reklamační řád

I. OBECNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek e-shopu www.stromovkavpikniku.cz. Před objednáním zboží je kupující povinen seznámit se s reklamačním řádem a obchodními podmínkami prodávajícího.

Má se za to, že kupující podáním své objednávky na odběr zboží prostřednictvím webového rozhraní potvrzuje, že s reklamačním řádem a obchodními podmínkami souhlasí.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží dodací list – fakturu, která obsahuje všechny potřebné údaje pro uplatnění případné reklamace.

II. ZÁRUČNÍ DOBA

Prodávající poskytuje kupujícímu záruku za jakost (záruční doba) na zakoupené zboží v následující délce:

- v případě **potravin** do data jejich použitelnosti nebo minimální trvanlivosti, popř. do doby, do které má být zboží spotřebováno. Kupující musí dodržet podmínky pro jejich skladování uvedené na obalech zboží. Reklamovaná potravina by neměla být otevřena, kromě případu, kdy je to nezbytně nutné pro zjištění vady.

Výjimkou jsou:

- potraviny, u kterých se uvádění minimální trvanlivosti právními předpisy nevyžaduje (lihoviny a ostatní alkoholické nápoje s obsahem alkoholu 10 % a více, žvýkačky, limonády, ovocné šťávy)
- čerstvé ovoce, zelenina, pečivo a ostatní potraviny podléhající rychlé zkáze a určené ke spotřebě do 24 hodin (lze reklamovat pouze do 24 hodin od zakoupení za dodržení příslušných skladovacích podmínek)
- potraviny, které jsou při splnění dalších zákonných podmínek nabízeny po uplynutí minimální trvanlivosti s označením jako prošlé. U těchto výrobků je kupující oprávněn uplatnit svá práva z vad nejpozději do 24 hodin po koupi, pokud prodávající nestanoví jinak.
- u **nepotravinářského zboží** po dobu 24 měsíců, počínaje dnem převzetí zboží v souladu s kupní smlouvou. Je-li ze strany výrobce nebo dodavatele stanovena záruční doba u některého zboží nebo jeho částí delší, zavazuje se prodávající tuto záruční dobu na jakost zboží kupujícímu poskytnout. Ze strany kupujícího musí být dodrženy podmínky určené výrobcem nebo dodavatelem zboží, které jsou nutné pro uplatnění rozšířené záruky a se kterými se kupující seznámil. Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní,...) Jde-li o věci použité, neodpovídá

prodávající za vady odpovídající míře používání a opotřebení. Záruční doba použitého zboží je zkrácena na 12 měsíců ode dne vystavení prodejního dokladu.

Záruční doba začíná běžet dnem, na který si kupující zboží objednal, ke kterému je vystavena faktura a dle obchodních podmínek si zboží kupující má převzít.

III. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Kupující je povinen při převzetí zboží zkontrolovat (množství, druh, kvalitu, neporušenost obalů) a případné zjištěné vady reklamovat ihned ve výdejním místě.

- Kupující je při reklamaci povinen prokázat, kdy zboží zakoupil u prodávajícího například předložením prodejního dokladu. U zboží, u kterého byl od výrobce přiložen záruční list, je kupující povinen doložit i tento záruční list.
- Kupující uplatňuje reklamaci v místě provozovny na adrese **U studánky 253/27, 170 00 Praha 7 - Bubeneč** nebo elektronickou poštou na adrese **tojeta@stromovkavpikniku.cz**
- Pokud se zákazník na místě nedohodne na odběru jiného zboží náhradou za vrácené, bude kupujícímu cena vráceného zboží vyplacena v hotovosti nebo poskytnuta sleva na další nákup.
- Pokud se jedná o zboží, které je nutno reklamovat u výrobce nebo dodavatele a nelze vyřídit reklamaci ihned, bude kupujícímu vystaveno potvrzení o příjmu zboží, které zůstává majetkem kupujícího po dobu vyřizování reklamace. V potvrzení bude uvedeno, kdy kupující uplatnil nárok na reklamaci, co je předmětem reklamace.

IV. ZÁNİK NÁROKU NA UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Práva kupujícího na uplatnění reklamace zanikají v těchto případech:

- reklamace nebyla uplatněna v záruční době
- zboží bylo mechanicky poškozeno nebo používáno nebo skladováno v podmínkách neodpovídajících podmínkám uvedených výrobcem
- vada vznikla neodbornou manipulací a instalací
- zboží bylo zcela či částečně spotřebováno
- kupující při koupi zboží o vadě věděl
- na vadu již byla poskytnuta sleva
- při pozdějším převzetí objednaného zboží z důvodu na straně zákazníka nelze reklamovat potraviny určené k rychlé spotřebě

Prodávající nezodpovídá za vady, které vznikly v důsledku opotřebení zboží jeho obvyklým užíváním nebo nesprávným použitím či skladováním výrobku.

V. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, jakmile se vada na zboží projeví, a to v průběhu záruční doby. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, v komplikovaných případech nejdéle do 3 pracovních dnů.

- Lhůta pro vyřízení reklamace se počítá ode dne převzetí reklamace (reklamovaného zboží) prodávajícím do dne vyřízení prodávajícím. Reklamace zboží vyřizuje prodávající bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.
- Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy do doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje.
- Po vyřízení reklamace je kupující vyzván k vyzvednutí zboží. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata k reklamaci.
- Kupující je povinen vyzvednout reklamované zboží do 30 dnů ode dne vyrozumění o vyřízení reklamace. Neučiní-li tak, je prodávající oprávněn naložit se zbožím dle svého uvážení.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Pokud není uvedeno jinak, řídí se reklamační řád příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 15.4.2021