

REKLAMAČNÍ ŘÁD

MAMA marketing, s.r.o.

se sídlem Smetanova 757/17, Veveří, 602 00 Brno

IČ 60701048, DIČ CZ60701048

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 14663

pro prodej zboží prostřednictvím internetového obchodu provozovaného na adrese

www.vindom.cz

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího, kterým je společnost **MAMA marketing, s.r.o.** se sídlem Smetanova 757/17, Veveří, 602 00 Brno, IČ 60701048, DIČ CZ60701048, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 14663 (dále jen „**prodávající**“) provozující internetový obchod na webové stránce umístěné na internetové adrese www.vindom.cz.
- 1.2. Kupující je povinen se seznámit s reklamačním řádem a obchodními podmínkami prodávajícího (dále jen „**OP**“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.
- 1.3. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto reklamačním řádem.
- 1.4. Definice pojmů obsažených v tomto reklamačním řádu mají přednost před definicemi v OP. Pokud tento reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v OP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.
- 1.5. Kupující bere na vědomí, že trvanlivost jednotlivých druhů vín a destilátů je individuální. Vhodná doba spotřeby a případná doba archivace je zpravidla uváděna na lahvi. Vzhledem k charakteru zboží a určení jeho použití, garantuje prodávající kvalitu zboží u toho kterého druhu obvyklou. Zboží je u prodávajícího skladováno v optimálních podmínkách, částečně v klimatizovaném prostoru.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A JAKOST PŘI PŘEVZETÍ - SPOTŘEBITEL

- 2.1. Prodávající níže informuje kupujícího – spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (v textu také jako „**reklamace**“) a o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Požádá-li o to kupující - spotřebitel, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti z vadného plnění a jakým způsobem může kupující – spotřebitel práva z nich uplatnit.
- 2.2. Práva a povinnosti smluvních stran, kde kupujícím je spotřebitel ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem o ochraně spotřebitele).
- 2.3. Jako doklad o záruce slouží doklad o zakoupení zboží (prodejka, faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, identifikátor zboží).
- 2.4. Na výslovnou žádost kupujícího – spotřebitele poskytne prodávající záruku formou záručního listu. Umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu – spotřebiteli pouze doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje. Je-li to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, v záručním listě prodávající srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí a současně uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

Jakost při převzetí

- 2.5. Prodávající odpovídá kupujícímu - spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu - spotřebiteli, že v době, kdy kupující – spotřebitel zboží převzal:
- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující – spotřebitel očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.6. Pokud má kupující - spotřebitelem převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům), jedná se o vady zboží.
- 2.7. Kupující - spotřebitel může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let ode dne převzetí zboží podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti. Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující – spotřebitel požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.
- 2.8. Prodávající není povinen nároku kupujícího – spotřebitele vyhovět, pokud prokáže, že tento před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil nebo se jedná o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při převzetí.
- 2.9. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku:
- nevhodného zacházení se zbožím, zejména tedy za vady způsobené nevhodným skladováním nebo zacházením se zbožím ze strany kupujícího, za vady, které byly způsobeny používáním zboží k jinému než obvyklému způsobu využití, za vady způsobené kupujícími či třetími osobami a za vady jejichž původ spočívá v okolnostech, jako jsou chemické či mechanické vlivy - **uznány přitom mohou být pouze prokazatelné senzorické závady kvality vín a jiných nápojů, které vznikly před jejich dodáním, a to při navrácení většiny obsahu láhve;**
 - poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí.

Zákonná práva z vadného plnění

- 2.10. Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční době nebo v době použitelnosti uvedené zpravidla na obalu zboží (**na lahvi**). U spotřebního zboží je kupující – spotřebitel oprávněn uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř (24) měsíců, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží. V této lhůtě může kupující – spotřebitel uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):
- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
 - přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
 - vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.
- Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.
- 2.11. U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy, má kupující nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

- 2.12. Jednou provedenou volbu práva z vadného plnění již není možné měnit bez souhlasu prodávajícího.
- 2.13. Právo na výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy má kupující – spotřebitel též v případě, že se jedná o vady odstranitelné, ale pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vyskytujících se vad nemůže kupující zboží řádně užívat. Větším výskytem vady je myšleno 3. oprávněná a uznaná reklamace stejného druhu, nebo 4. oprávněná a uznaná reklamace různého druhu.
- 2.14. Ustanovení uvedená v čl. 2.5. tohoto reklamačního řádu se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu s ohledem na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

Uplatnění práv z vadného plnění, vyřízení

- 2.15. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující – spotřebitel u prodávajícího na adrese jeho sídla/provozovny, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, bez zbytečného odkladu od zjištění vady. Jako vady mohou být uznány zejména prokazatelné senzorické vady kvality vína ve smyslu příslušných právních předpisů, které vznikly před jeho dodáním kupujícímu. Tyto vady musí být ze strany kupujícího – spotřebitele dostatečně specifikovány. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího – spotřebitele reklamované zboží.
- 2.16. Kupující – spotřebitel je povinen oznámit vadu včas, a to bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, v opačném případě nemusí prodávající reklamaci uznat. Proávající neodpovídá za vady zboží v případě, že kupující – spotřebitel převzal zásilku, která byla zjevně poškozená - vady přepravního obalu (protržení, rozbití, prosáklé mapy od tekutiny, apod.) nebo obsahu (zvuk zjevně rozbitých láhví, apod.).
- 2.17. S ohledem na charakter zboží kupující – spotřebitel prodávajícímu vrátí v původním obalu – láhvi opatřené původní zátkou a plné (s původním obsahem) alespoň ze dvou třetin tak, aby vada mohla být přezkoumána. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, vylití obsahu, mělo by být čisté a kompletní.
- 2.18. Kupující – spotřebitel je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení uplatněných vad zboží a sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žadal-li kupující – spotřebitel opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná. Ne zvolí-li kupující – spotřebitel své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
- 2.19. Proávající je povinen bezodkladně, po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu – spotřebiteli v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím – spotřebitelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
- 2.20. Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující – spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.
- 2.21. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující – spotřebitel povinen si věc vyzvednout.
- 2.22. O reklamaci a jejím vyřízení bude prodávajícím vydáno kupujícímu - spotřebiteli písemné potvrzení, kde bude uvedeno, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje, datum a způsob vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

- 2.23. Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího – spotřebitele informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.
- 2.24. U oprávněné reklamace náleží kupujícímu – spotřebiteli náhrada účelně vynaložených nákladů.

3. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ - PODNIKATEL

- 3.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanovením § 2099 a násl. občanského zákoníku). Tyto vady musí být ze strany kupujícího - podnikatele dostatečně specifikovány.
- 3.2. Jako doklad pro uplatnění práv z vadného plnění slouží zejména doklad o zakoupení zboží (faktura, prodejka) se zákonem uvedenými údaji.
- 3.3. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé zejména v důsledku skutečností popsanych v čl. 2.9 tohoto reklamačního řádu - **uznány mohou být pouze prokazatelné senzorické závady kvality vín a jiných nápojů, které vznikly před jejich dodáním, a to při navrácení většiny obsahu láhve.**
- 3.4. Kupující - podnikatel je povinen prohlédnout zboží podle možnosti co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží. Jestliže kupující - podnikatel zboží neprohlédne nebo nezařídí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. Prodávající neodpovídá za vady zboží v případě, že kupující – podnikatel převzal zásilku, která byla zjevně poškozená - vady přepravního obalu (protržení, rozbití, prosáklé mapy od tekutiny, apod.) nebo obsahu (zvuk zjevně rozbitých láhví, apod.). S ohledem na charakter zboží kupující – podnikatel prodávajícímu vrátí v původním obalu – láhvi opatřené původní zátkou a plné (s původním obsahem) alespoň ze dvou třetin tak, aby vada mohla být přezkoumána. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, vylití obsahu, mělo by být čisté a kompletní.
- 3.5. Pokud kupující - podnikatel zjistí poškození zboží, jakýkoliv rozdíl mezi dodacím listem, daňovým dokladem nebo fakturou a skutečně dodaným zbožím (zejména v množství, jakosti a provedení), je povinen bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit prodávajícímu.
- 3.6. Neoznámil-li kupující - podnikatel vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Neoznámil-li kupující - podnikatel vadu včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy. Jednou provedenou volbu práva z vadného plnění již není možné měnit bez souhlasu prodávajícího.
- 3.7. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující - podnikatel na vlastní náklady a riziko u prodávajícího na adrese jeho sídla/provozovny, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího - podnikatele reklamované zboží.
- 3.8. Je-li kupující - podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující - podnikatel informován na kontaktní e-mail.
- 3.9. Bude-li reklamace prodávající zamítnuta, bere kupující – podnikatel na vědomí, že je prodávající oprávněn požadovat po kupující - podnikateli náklady prodávajícího s tímto spojené a tento je povinen náklady uhradit.

4. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1. Kupující při převzetí zboží zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a stav zásilky. Nesplnění této povinnosti může mít vliv na uplatnění nároků výše popsanych.
- 4.2. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné

reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné s ohledem na okolnosti a povahu zboží. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné požádat u prodávajícího a to bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 1 měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu a tyto náklady prodávajícímu doložit.

- 4.3. Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s protokolem o vyřízení reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží. K pozdějším námitkám již nemusí prodávající přihlídnout.
- 4.4. Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto reklamačním řádem dotčena.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Ujednání obsažená v kupní smlouvě mají přednost před podmínkami tohoto reklamačního řádu.
- 5.2. Součástí tohoto reklamačního řádu je formulář – Uplatnění vad. Tento reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího.
- 5.3. Tento reklamační řád je platný a účinný od 30. 4. 2020, přičemž je k dispozici v sídle prodávajícího, provozovnách prodávajícího nebo elektronicky na webové adrese. Tento reklamační řád nahrazuje případné předchozí verze.

V Brně dne 30. 4. 2020