

Reklamační řád

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád se vztahuje na uzavírání veškerých kupních smluv mezi společností JaBo s.r.o. se sídlem Nekvasilova 586/13 Praha 8 – Karlín IČO 28828160 („**Prodávající**“) a koncovým zákazníkem – spotřebitelem („**Kupující**“) realizovaných v e-shopu Distribuce www.zdravalekarna.eu („**e-shop**“), a je nedílnou součástí každé kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím a Kupujícím na nové zboží („**Kupní smlouva**“), pokud se strany výslovně nedohodly na odchylné úpravě.

Reklamační řád upravuje podmínky, za nichž lze uplatnit Kupujícím práva z odpovědnosti za vady (dále jen „**reklamaci**“) na e-shopu, přičemž účelem tohoto reklamačního řádu je i stanovení postupu pro rychlé a správné vyřizování reklamací, a vzájemná práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího při uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb.

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že zboží prodávané na e-shopu při převzetí Kupujícím nemá vady, tedy je v souladu s Kupní smlouvou, odpovídá údajům o výrobku uvedených na e-shopu a vyhovuje požadavkům právních předpisů.

1.2 Prodávající neodpovídá za vady způsobené Kupujícím a za vady, o kterých Kupující věděl již při převzetí. Pokud zboží neodpovídá představě Kupujícího, může Kupující od smlouvy ustoupit do 14 dnů po převzetí zboží.

1.3 Prodávající odpovídá za jakost zboží v době záruční doby, která odpovídá době před expirací produktu.

2. DÉLKA ZÁRUČNÍ DOBY

2.1 Prodávající se zavazuje poskytnout Kupujícímu záruku za jakost na zakoupené zboží v následující délce („**záruční doba**“): (a) v případě **potravín** do data použitelnosti nebo minimální trvanlivosti, popř. do doby, do které má být zboží spotřebováno, jsou-li ze strany Kupujícího dodrženy podmínky pro jejich skladování a nebyla-li potravina otevřena, vyjma případů, kdy je to nezbytné pro zjištění vady. Výjimkou jsou ty potraviny, u kterých se uvádění minimální trvanlivosti nevyžaduje právními předpisy (čerstvého ovoce a zeleniny, pekařských výrobků určených ke spotřebě do 24 hodin po výrobě, žvýkaček, limonád, ovocných šťáv, lihovin a ostatních alkoholických nápojů s obsahem alkoholu 10 a více objemových procent apod.) a ty 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 den po koupi, pokud Prodávající nestanoví výslovně jinak (např. v případě 100% garance kvality dle článku 8 tohoto reklamačního řádu).

2.2 V případě, že reklama či obal zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.

2.3 Záruční doba začíná běžet dnem převzetí věci Kupujícím.

3. NÁROK NA UPLATNĚNÍ ZÁRUKY

3.1 Kupující má právo uplatnit své právo vyplývající ze záruky za jakost jen na zboží, které má vady a bylo zakoupené v eshopu. Za vadu zboží nelze považovat takovou změnu zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení nebo nesprávného používání, skladování či nesprávného zásahu nebo z důvodů dle článku 4 tohoto reklamačního řádu.

3.2 Kupující je při reklamaci povinen prokázat, kdy zboží zakoupil u Prodávajícího, například předložením dokladu o zaplacení zboží, účtenky či jiným prokazatelným způsobem.

3.3 Kupující o reklamaci informuje Prodávajícího formou e-mailu, poštovní korespondencí či telefonickým hovorem.

3.4 Osoba vyřizující reklamaci je povinna Kupujícímu potvrdit v písemné formě, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

4. DŮVODY ZÁNIKU NÁROKU NA UPLATNĚNÍ ZÁRUKY

4.1 Práva Kupujícího z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, pokud

(a) nebyla uplatněna v záruční době;

(b) vada vznikla špatným zacházením nebo obsluhou v rozporu s návodem nebo účelem, pro který se zboží obvykle používá;

(c) zboží bylo poškozeno mechanicky (pádem, nárazem), nebo bylo používáno v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci výrobcem;

(d) zboží bylo zcela nebo zčásti spotřebováno.

4.2 Záruka se dále nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, na zboží jakkoliv upravované Kupujícím nebo třetí stranou, na zboží poškozené přepětím či elektronickým výbojem či na zboží, u kterého byla poškozena pečeť či plomba. Záruka se nevztahuje na škody vzniklé na zboží v důsledku živelné pohromy či povětrnostních vlivů.

4.3 U zboží prodávaného za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena ujednána, u použitých věcí na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí Kupujícím.

5. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

5.1 Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v článku 1.1 tohoto reklamačního řádu, má Kupující právo, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, na bezplatné **odstranění vady**; pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může Kupující požadovat i **dodání nové věci** bez vad, ale pokud se vada týká pouze součástí věci, může Kupující požadovat jen **výměnu součástí**; není-li to možné, může **odstoupit** od Kupní smlouvy.

5.2 Právo na **dodání nové věci**, nebo **výměnu součástí** má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od Kupní smlouvy **odstoupit** a Kupujícímu bude za těchto okolností vyplacena původní kupní cena v hotovosti v místě reklamace.

5.3 Neodstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad,

na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat **přiměřenou slevu**. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době, nebo že by zjednání nápravy Kupujícímu působilo značné obtíže. Vyřídí-li se reklamační záležitost poskytnutím slevy, bude peněžní rozdíl mezi původní částkou a částkou po slevě ve výši hodnoty slevy vyplacen Kupujícímu v místě uplatnění reklamací v hotovosti, pokud se s Prodávajícím nedohodne jinak.

5.4 Okamžitá **výměna zboží** nebo jeho části je podmíněna jeho fyzickým stavem na skladě či prodejně Prodávajícího. Žádá-li Kupující výměnu vadného zboží za bezvadné nebo vrácení kupní ceny, musí předložit vadné zboží kompletní, s veškerým jeho příslušenstvím.

5.5 Při vyřizování reklamací zboží se slevou se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení a možnostech dalšího užití. O slevě rozhodne oprávněný pracovník po dohodě s Kupujícím. Jakmile byla na konkrétní vadu zboží sleva poskytnuta, nelze již pro tutéž vadu zboží reklamovat.

6. PRŮBĚH REKLAMACE

6.1 Reklamací je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného prodlení, jakmile se vada na zboží vyskytla, a to v průběhu záruční doby dle článku 2.1 tohoto reklamačního řádu výše.

6.2 Kupující o reklamaci musí informovat Prodávajícího formou e-mailové korespondence, dopisu či telefonátu. Kupující doručí zboží na sídlo firmy jinak než dobírkou, kterou Prodávající nepřebírá.

6.3 Prodávající se zavazuje vyřídit reklamaci v co nejrychlejší možné době, nejpozději však do 30 dnů od jejího podání. Pro rychlejší vyřízení Kupující k vrácenému zboží přiloží doklad o zaplacení zboží, případně e-mailem pošle fotodokumentaci vadného zboží.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1 Pokud není konkrétně 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.

7.2. 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).

7.3. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 18.2.2019