Reklamační řád

společnosti Honey Market s.r.o.

se sídlem Nové sady 988/2, 602 00 Brno, IČO: 19892047,
zapsané v OR vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 136503,
pro prodej zboží prostřednictvím online obchodu umístněného na adrese
www.medovykramek.cz

1 Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád je vystaven společností Honey Market s.r.o., se sídlem Nové sady 988/2, 602 00 Brno, IČO: 19892047, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 136503 (dále jen "**prodávající**").

2. Tento reklamační řád obsahuje informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace") v souvislosti s kupními smlouvami uzavřenými mezi zákazníkem a prodávajícím, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

2 Podmínky a způsob uplatnění reklamace

1. Zákazník uplatňuje reklamaci poštou na adrese Nové sady 988/2, 602 00 Brno (sídlo prodávajícího), nebo elektronicky na adrese elektronické pošty prodávajícího reklamace@medovykramek.cz. Nákup zboží, které je předmětem reklamace prokazuje zákazník nákupním dokladem.

2. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace.

3. Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Prodávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny (zejména vyhláška č. 91/1984 Sb., o opatřeních proti přenosným nemocem).

4. Prodávající je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

5. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci 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 musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

3 Rozsah práv z vadného plnění

1. Práva a povinnosti prodávajícího a zákazníka ohledně záruky prodávajícího za jakost zboží při převzetí a práva zákazníka z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanovením § 2161 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (dále jen "**občanský zákoník**") a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen "**zákon o ochraně spotřebitele**").

2. Prodávající odpovídá zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. Prodávající odpovídá kupujícímu, zejména za to, že v době, kdy kupující věc převzal: a) má zboží vlastnosti, které si prodávající a zákazník ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce

popsal nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné; b) se zboží hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá; c) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a d) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

3. Projeví-li se vada v průběhu šesti (6) měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Za vadu nelze považovat změnu vlastnosti zboží, která vznikla v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání či skladování, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození zákazníkem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.

4. Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v článku 3.2, může zákazník požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může zákazník požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady.

5. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má zákazník 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 zákazník i právo od kupní smlouvy odstoupit.

6. Neodstoupí-li zákazník od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy zákazníkovi působilo značné obtíže.

7. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud zákazník před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu (prodejce o této skutečnosti zákazníka informoval), anebo pokud zákazník vadu na předmětném zboží sám způsobil.

8. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř (24) měsíců od převzetí zboží (s výjimkou uvedenou v článku 3.7). To neplatí: a) u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána; b) na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, nebo c) vyplývá-li to z povahy věci.

9. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo: a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci; b) na odstranění vady opravou věci; c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo d) odstoupit od smlouvy.

10. Zákazník sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li zákazník opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li zákazníkovi, že vady neodstraní, může zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Nezvolí-li zákazník své právo včas, má práva podle článku 3.11 až 3.13.

11. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud zákazník neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží; volba nesmí zákazníkovi způsobit nepřiměřené náklady.

12. Neodstraní-li prodávající vadu zboží včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může zákazník požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu prodávajícího.

4 Závěrečná ustanovení

1. Reklamační řád byl vypracován v souladu s občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele. Reklamace se vyřizují v souladu s tímto reklamačním řádem, občanským zákoníkem, zákonem o ochraně spotřebitele a dalšími příslušnými právními předpisy.

2. Kontaktní údaje prodávajícího: adresa sídla Nové sady 988/2, 602 00 Brno, adresa elektronické pošty obchod@honeymarket.cz, telefon +420 777 450 688. Prodávající neposkytuje jiný prostředek pro online komunikaci.

V Brně dne 10.8.2024

Poslední aktualizace dne 10.8.2024