

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti **Wild & Coco s.r.o.** pro internetový obchod umístěný na adrese www.wildandcoco.com

Reklamační řád je určený POUZE PRO ZÁKAZNÍKA SPOTŘEBITELE a tvoří nedílnou součást [Všeobecných obchodních podmínek](#) (dále jen "VOP").

V případě jakýchkoliv dotazů nás můžete kontaktovat:

Telefonicky: **+420 733 444 130** (v pracovních dnech v čase 9:00 - 16:00) (dále jen "telefonní kontakt")

E-mailem ilove@wildandcoco.com (dále jen "e-mailový kontakt")

Kam doručit zboží při reklamaci?

Wild & Coco s.r.o., Bieblova 849/10, Hradec Králové, 500 03, Zpravidla je to nejrychlejší způsob vyřízení reklamace.

Můžete také využít možnost donést osobně zboží do **nejbližšího odběrného místa nebo prodejny našeho partnera**. (dále jen "prodejna našeho partnera")

Wild & Coco s.r.o., Těšnov 1163/05, Nové město, 110 00 Praha 1.

1 JAK BY MĚLO NAŠE ZBOŽÍ VYPADAT PŘI PŘEVZETÍ

- 1.1 **Jaké má mít naše zboží vlastnosti v okamžiku jeho převzetí?** Odpovídáme Vám za to, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídáme za to, že v době, kdy zboží převezmete:
 - 1.1.1 má zboží vlastnosti, které jsme si ujednali, které jsme my, nebo výrobce popsali (i v reklamě) nebo které jste očekávali s ohledem na povahu zboží,
 - 1.1.2 se zboží hodí k účelu, který pro její použití uvádíme nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - 1.1.3 zboží odpovídá jakostí nebo provedením dohodě stran a/nebo vzorku či předloze (pokud jsme z nich vycházeli při objednávce),
 - 1.1.4 je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
 - 1.1.5 zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 1.2 **Domněnka, že je zboží vadné.** Pokud se vada projeví v průběhu 12 měsíců od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud neprokážeme opak.

2 V JAKÝCH SITUACÍCH NEBUDE VAŠE REKLAMACE UZNÁNA

- 2.1 **Za jaké vady neodpovídáme?** Neodpovídáme Vám za vady v těchto případech:
 - 2.1.1 vadu, kterou mělo zboží v době převzetí a pro takovou vadu byla sjednána sleva z kupní ceny,
 - 2.1.2 vada vznikla na zboží opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy zboží,
 - 2.1.3 **vada je způsobena Vámi** a vznikla **nesprávným skladováním (naše chlazené nebo mražené produkty nebudou vhodně skladované)**, nesprávnou údržbou, Vaším zásahem či mechanickým poškozením, to vše v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, jinými vlivy prostředí a je takto přímo námi nebo výrobcem určeno (zpravidla na příbalovém letáku / etiketě zboží) nebo to vyplývá z právních předpisů,

- 2.1.4 vadu u zboží, které bylo zákazníkem upraveno a vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- 2.1.5 **používáním zboží v nevhodných podmínkách**, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno, anebo vyplývá z právních předpisů,
- 2.1.6 vada vznikla v důsledku vnější události mimo náš vliv (např. živelná událost).

3 V TÉTO ČÁSTI SE DOČTETE, JAKÝ JE POSTUP U DIGITÁLNÍHO OBSAHU

- 3.1 **Odkaz na spuštění webináře.** Odpovídáme Vám za to, že za účelem řádného poskytnutí digitálního obsahu obdržíte e-mailem na elektronickou adresu sdělenou při zadávání objednávky unikátní odkaz ke spuštění zakoupeného online webináře.
- 3.2 **Záznam webináře nebo jiného digitálního obsahu.** Odpovídáme Vám za to, že Vám bude v uživatelském účtu nebo prostřednictvím uživatelského účtu umožněno spuštění záznamu webináře nebo jiného digitálního obsahu ve sjednané době.
- 3.3 **Odkaz na webinář.** Při obdržení potvrzení o úhradě objednávky webináře jste povinni si zkontrolovat, zda Vám byl v tomto potvrzení zaslán unikátní odkaz ke spuštění webináře. Unikátní odkaz ke spuštění webináře od nás obdržíte nejpozději do 2 pracovních dnů.
- 3.4 **Mám přístup k digitálnímu obsahu?** Také jste povinni si zkontrolovat, zda je zpřístupněn digitální obsah (zpravidla půjde o záznam webináře nebo jiný video materiál) v uživatelském účtu. Pokud nebudete mít v uživatelském účtu přístup k digitálnímu obsahu po přijetí potvrzení, prosím kontaktujte nás na e-mailu ilove@wildandcoco.com, my vše prověříme.
- 3.5 **Co zajistit, aby přehrání digitálního obsahu proběhlo, jak má?** Jste povinni si zajistit k řádnému absolvování webináře nebo zpřístupnění digitálního obsahu dostatečné internetové připojení, hardwarové a softwarové vybavení potřebné k účasti na webináři nebo spuštění digitálního obsahu. Prodávající nenesou odpovědnost za vady související s nedostatečným internetovým připojením zákazníka, nedostatečným hardwarovým a softwarovým vybavením nutným pro účast na webináři nebo zpřístupnění digitálního obsahu.

4 RÁDI BYSTE SI PŘEHRÁLI NAŠ WEBINÁŘ NEBO DIGITÁLNÍ OBSAH, ALE NEDAŘÍ SE TO? TADY ZJISTÍTE, JAK NA TO.

- 4.1 **Neobdrželi jste unikátní odkaz na webinář.** V případě, že jste neobdrželi e-mail s unikátním odkazem ke spuštění zakoupeného webináře do 2 dnů od obdržení potvrzení o úhradě, prosím kontaktujte nás na e-mailu ilove@wildandcoco.com, my vše prověříme. Napište nám číslo objednávky a popište vzniklou chybu. Poskytnutí unikátního odkazu pro spuštění zakoupeného webináře probíhá z naší strany automatizovaným procesem, avšak z technických důvodů může dojít k jeho nedoručení. Pokud neobdržíte na svou elektronickou adresu unikátní odkaz ke spuštění zakoupeného webináře, pak Vám tento unikátní odkaz odešleme znova.
- 4.2 **Nedošlo ke zpřístupnění digitálního obsahu?** V případě, že Vám nebyl v uživatelském účtu zpřístupněn zakoupený digitální obsah (zpravidla záznam webináře) od okamžiku obdržení našeho potvrzení o úhradě objednávky, prosím kontaktujte nás na e-mailu ilove@wildandcoco.com, my vše prověříme. Napište nám číslo objednávky a popište vzniklou chybu. Ke zpřístupnění zakoupeného digitálního obsahu v uživatelském účtu dochází z naší strany automatizovaným procesem, avšak z technických důvodů může dojít k chybě.

5 NA CO SI DÁVAT POZOR PŘI PŘEVZETÍ ZBOŽÍ?

- 5.1 **Překontrolujte obsah našeho balíčku.** Při převzetí zboží ho zkontrolujte a přesvědčte se o jeho vlastnostech (zejména zda jste obdrželi správný druh zboží, zda má zboží ujednanou jakost, zda zboží ve svém balení obsahuje vše, co obsahovat má).
- 5.2 **Kdy nebudete moci zboží reklamovat.** Nepřísluší Vám práva z vadného plnění, pokud se jedná o vadu, kterou:
- 5.2.1 jste museli s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření kupní smlouvy, nebo
- 5.2.2 pokud jste před převzetím zboží věděli, že zboží má vadu, nebo
- 5.2.3 pokud jste vadu sami způsobili.

6 BYLO ZBOŽÍ POŠKOZENO BĚHEM PŘEPRAVY?

- 6.1 **Kontrola obalu před převzetím zboží od přepravce.** Při převzetí zásilky od doručovatele zkontrolujte neporušenost obalu. Převzetím zásilky potvrzujete, že jste zásilku převzali bez zjevných vad. Pokud je obal poškozený, sdělte to přímo přepravci a sepište zápis o škodě. Zásilku si ponechá doručovatel. **Jedná se o nejjednodušší způsob vyřízení reklamace poškozené zásilky, zásilka nám bude přepravcem obratem vrácena a Vám bude zaslána zásilka nová.**
- 6.2 **Zjistíte, že bylo zboží poškozeno až po rozbalení balíčku. Jak postupovat?** Informujte nás ihned po převzetí a zjištění vady, nejpozději do 2 dnů od převzetí zásilky. Ideálně prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného [zde](#). Uvedte v něm své osobní identifikační údaje, e-mail, ze kterého jste zboží objednávali a identifikujte zboží, které zahrnete do reklamace. Ideálně prosím přiložte i kopii nákupního dokumentu (např. faktury), fotodokumentaci vady a popis problému, který jste na zboží objevili. Všechny tyto informace mohou přispět k rychlejšímu vyřízení Vaší reklamace.
- 6.3 **Kdy už nebudeme moci uplatňovat reklamaci přepravy?** Prosím vezměte na vědomí, že pokud reklamaci oznámíte třetí (3.) a následující den od převzetí zásilky, nebude s velkou pravděpodobností taková reklamace uznána přepravcem. V důsledku Vaší pozdní reklamace poškozené zásilky nám může vzniknout škoda (poškozená zásilka nebude proplacena přepravcem pro Vaši pozdní reklamaci), takto vzniklou škodu jsme oprávněni po Vás vymáhat. Zásilku uchovejte a proveďte její fotodokumentaci (aby bylo zřetelně vidět poškozené zboží, obal, výplň).
- 6.4 **Jaký bude postup, až nám vše oznámíte?** Po vyplnění reklamačního formuláře poškozené zásilky se s Vámi zpravidla telefonicky nebo e-mailem spojí pracovníci našeho zákaznického servisu, aby se s Vámi dohodli na dalším postupu – zpravidla to stíháme do tří (3) pracovních dnů. Můžete nás kdykoli telefonicky kontaktovat na telefonním čísle +420 733 444 130, nebo na e-mailu ilove@wildandcoco.com, abyste si ověřili, jaký je stav Vaší reklamace

7 CO DĚLAT, KDYŽ MÁ ZBOŽÍ PŘED DATEM SPOTŘEBY JINÉ VLASTNOSTI, NEŽ BY MĚLO MÍT?

- 7.1 **Nemožnost odstoupení od smlouvy.** Upozorňujeme že pokud se jedná o zboží podléhající rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby nebo zboží, které bylo po dodání nevratně smícháno s jiným zbožím, **není možné odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od jeho převzetí.** Takové zboží lze však reklamovat a to za následujících podmínek.
- 7.2 **Jak postupovat a co budeme potřebovat vědět?** V případě, že jste obdrželi zboží, kterému **ještě neuplynulo na něm uvedené datum spotřeby** (může být označené jako “minimální trvanlivost”), **ale máte podezření na jeho vadnost z důvodu jeho neobvyklých vlastností (např. nezvyklá barva, zápach, konzistence, perlení)** nás nejlépe e-mailem: ilove@wildandcoco.com nebo prostřednictvím [reklamačního formuláře](#). Napište nám číslo objednávky, e-mail,

ze kterého jste zboží objednávali a vyberte ze seznamu objednaného zboží vadné zboží, které chcete reklamovat a vyberte některý z nabízených důvodů pro vrácení zboží nebo popište vzniklou vadu vlastními slovy.

- 7.3 **Co bude následovat?** Po vyplnění reklamačního formuláře obdržíte potvrzení na Váš e-mail, následně se s Vámi zpravidla telefonicky spojí pracovníci našeho zákaznického oddělení, aby se s Vámi dohodli na dalším postupu – zpravidla to stiháme do tří (3) pracovních dnů. Budeme se Vás doptávat zejména na to, jak jste zboží skladovali, jak jste s ním nakládali, zda nemohlo dojít k porušení obalu a tak dále.
- 7.4 **Co dělat když se nikdo neozve, nebo když chci průběžné informace?** Můžete nás kdykoli telefonicky kontaktovat na telefonním čísle + 420 733 444 130, nebo na e-mailu ilove@wildandcoco.com, abyste si ověřili, že již probíhá vyřizování reklamace.

8 POKUD VÁM PŘIŠLO NĚCO JINÉHO, NEŽ JSTE SI U NÁS OBJEDNALI, JAK POSTUPOVAT?

- 8.1 **Jak postupovat a co od vás budeme potřebovat vědět?** V případě, že jste obdrželi špatně zaslané zboží, nesprávné množství či jiné barevné provedení, případně úplně jiné zboží, které jste si neobjednali apod., kontaktujte nás nejlépe prostřednictvím reklamačního formuláře, e-mailem. Napište nám číslo objednávky, e-mail, ze kterého jste zboží objednávali a vyberte ze seznamu objednaného zboží špatně zaslané zboží, které chcete vrátit a vyberte některý z nabízených důvodů pro vrácení zboží nebo popište vzniklou chybu vlastními slovy. Snažíme se předcházet takovým chybám, pečlivě kontrolujeme odeslané zboží, ale ani my nejsme úplně neomylní. Za vzniklé nesrovnalosti v objednávce se předem omlouváme a uděláme vše pro to, aby proces reklamace byl pro Vás co nejpohodlnější a z naší strany co možná nejrychlejší.
- 8.2 **Co bude následovat?** Po vyplnění a odeslání reklamace nesprávně dodané zásilky obdržíte potvrzení na Váš e-mail. My vše co nejrychleji zkontrolujeme a budeme Vás kontaktovat, abychom dohodli další postup. Můžete nás kdykoli kontaktovat telefonicky nebo na naši e-mailovou adresu, abyste si ověřili, že již probíhá vyřizování Vašeho požadavku.

9 ZJIŠTĚNÍ VADY ZBOŽÍ V DOBĚ 14 DNŮ OD JEHO PŘEVZETÍ, U ZBOŽÍ, KTERÉ NENÍ RYCHLE KAZÍCÍ SE NEBO S KRÁTKOU DOBOU ZÁRUKY

- 9.1 **Zjistím vadu zboží v době 14 dnů od jeho převzetí.** Pokud zjistíte vadu dodaného zboží ve lhůtě 14 dnů od jeho převzetí, kontaktujte nás nejlépe e-mailem: ilove@wildandcoco.com nebo prostřednictvím [reklamačního formuláře](#). Uvedte v něm své osobní identifikační údaje, e-mail, ze kterého jste zboží objednávali a identifikujte zboží, které zahrnete do reklamace. Ideálně prosím přiložte i kopii nákupního dokumentu (např. faktury), fotodokumentaci vady a popis problému, který jste na zboží objevili. Všechny tyto informace mohou přispět k rychlejšímu vyřízení Vaší reklamace.
- 9.2 **Reklamace není totéž, co právo na odstoupení.** Ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží Vám garantujeme právo odstoupit od kupní smlouvy. Zboží je ale v takovém případě nutné vrátit zpět nepoškozené, případně v zapečetěném či zapečetěném obalu. Jinak odpovídáte za snížení hodnoty zboží a/nebo hrozí, že vám právo na odstoupení nevznikne. Pokud jste zboží již rozbalili a při jednom z prvních použití zjistili vadu, doporučujeme jako nejvhodnější postup zboží reklamovat.
- 9.3 **Co bude následovat?** Po vyplnění reklamačního formuláře obdržíte potvrzení na Váš e-mail, následně se s Vámi zpravidla telefonicky spojí pracovníci našeho zákaznického oddělení, aby se s Vámi dohodli na dalším postupu – zpravidla to stiháme do tří (3) pracovních dnů. Můžete nás kdykoli telefonicky kontaktovat na

telefonním čísle + 420 733 444 130, nebo na e-mailu ilove@wildandcoco.com, abyste si ověřili, že již probíhá vyřizování reklamace

10 ZJIŠTĚNÍ VADY ZBOŽÍ V DOBĚ 24 MĚSÍCŮ OD JEHO PŘEVZETÍ

- 10.1 **Kdy reklamovat vadné zboží.** Vady zboží jste povinni nám vytknout (reklamovat jej) bez zbytečného odkladu poté, co se vada objevila. V opačném případě by Vám soudem nebylo přiznáno právo z vadného plnění.
- 10.2 Jste oprávněni vytknout vadu, která se u spotřebního zboží vyskytne, **v době 24 měsíců od převzetí tohoto zboží. Toto se neuplatní u zboží, u kterého je na obalu, etiketě, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít.** Zde se použijí ustanovení o záruce za jakost (smluvní záruka).
- 10.3 **Co se bude dít po uplynutí 24 měsíců?** Po marném uplynutí této lhůty (24 měsíců) vady zboží vytýkat nelze. Pokud je to u daného zboží možné, tato lhůta se prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli zboží používat, protože bylo v procesu oprávněné reklamace. I když se snažíme vyřídit reklamace vždy k Vaší spokojenosti, s některými výrobky je třeba zacházet podle pokynů uvedených na obalu/etiketě/v příbalové informaci – v opačném případě se poškodí. I když ještě v těchto případech neuplynula doba 24 měsíců nemůžeme Vaši reklamaci uznat (bod 2.1.3 nebo bod 2.1.5 tohoto reklamačního řádu).
- 10.4 **Smluvní záruka.** Pokud byla u daného zboží garantována dobrovolná smluvní záruka delší než 24 měsíců od převzetí zboží, budete moci vytknout vady zboží po tuto dobu. Doba se prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli zboží používat, protože bylo v procesu oprávněné reklamace.
- 10.5 **Co mám udělat pro vytknutí vady zboží?** Za účelem vytknutí vad zboží nás kontaktujte nejlépe nejlépe e-mailem: ilove@wildandcoco.com nebo prostřednictvím [reklamačního formuláře](#). Uvedte v něm číslo objednávky, e-mail, ze kterého jste zboží objednávali a vyberte ze seznamu objednaného zboží vadné zboží, které zahrnete do reklamace. Popište vadu vlastními slovy, můžete připojit fotodokumentaci. Uvedte prosím i Vámi preferovaný způsob vyřízení reklamace (zvolený způsob vyřízení reklamace nejste oprávněni změnit bez našeho předchozího souhlasu).
- 10.6 **Potvrdíme přijetí reklamace.** Po vytknutí vady zboží od nás obdržíte na Váš e-mail potvrzení o přijetí reklamace. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy od Vás obdržíme údaje o uplatnění reklamace zboží. Můžete nás kdykoliv kontaktovat telefonicky nebo na naši e-mailovou adresu, abyste si ověřili, jaký je stav Vaší reklamace.
- 10.7 **Kde mohu zboží reklamovat?** Nejprve nás prosím kontaktujte, poté se domluvíme, jak budeme dále postupovat. Zboží je možné předat nebo doručit na tyto adresy:
- 10.7.1 **Wild & Coco s.r.o., Bieblova 849/10, Hradec Králové, 500 03,** Zpravidla je to nejrychlejší způsob vyřízení reklamace.
- 10.7.2 **Můžete také využít možnost** donést osobně zboží do **nejbližšího odběrného místa nebo prodejny našeho partnera.**
- 10.7.3 **Wild & Coco s.r.o., Těšnov 1163/05, Nové město, 110 00 Praha 1.**
- 10.8 **Dodání reklamovaného zboží zpět prodávajícímu.** Zboží musí být vráceno kompletní, nepoškozené (s výjimkou reklamované vady), ideálně v původním nepoškozeném obalu, tak abychom mohli dodržet zásady správného hygienického postupu.
- 10.9 **Kdo nese náklady na dopravu reklamovaného zboží?** Pokud požadujete odstranění vady (oprava nebo dodání nového zboží nebo jeho části) neseme náklady na dopravu reklamovaného zboží zpět k nám my. Po předchozí dohodě s

Vámi zajistíme dopravu reklamovaného zboží k nám, a to buď zasláním štítku pro vrácení zboží nebo zajištěním námi nasmlouvaného dopravce. Prosím vezměte na vědomí, že reklamované zboží zaslané na dobírku a/nebo jiným způsobem na naše náklady, nebude z naší strany přebráno a bude vám vráceno zpět na vaše náklady.

- 10.10 **Potvrzení.** Po obdržení reklamovaného zboží Vám bude zasláno potvrzení o přijetí zásilky s reklamovaným zbožím a jejím obsahu na Vámi určenou e-mailovou adresu.

11 ZJIŠTĚNÍ VADY DIGITÁLNÍHO OBSAHU

- 11.1 **Reklamační formulář.** Za účelem vytknutí vady zboží můžete využít náš reklamační formulář. Ve formuláři prosím uveďte zejména informace popsané v bodě 10.5 tohoto reklamačního řádu.
- 11.2 **Potvrzení.** Po vyplnění a odeslání formuláře na vytknutí vady od nás obdržíte na Váš e-mail potvrzení o jeho přijetí. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy od Vás obdržíme údaje o uplatnění reklamace.

12 JAK RYCHLE BUDE VAŠE REKLAMACE VYŘÍZENA

- 12.1 **Kdy bude uzavřen reklamační proces?** Občanský zákoník nám na vyřízení reklamace dává **lhůtu 30 dnů od vytknutí vady**. V této lhůtě nejpozději bývá z naší strany reklamační proces uzavřen.
- 12.2 **Posouzení vady.** Zpravidla však do 3 pracovních dnů po doručení potřebné dokumentace (fotografie a dalších nezbytných údajů pro posouzení vady zboží) či doručení reklamovaného zboží zpět k nám je provedeno bezodkladně posouzení vady a ozveme s předběžným názorem zákazníkovi – nejčastěji telefonicky. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (např. bude z naší strany nutné, abychom požádali o součinnost našeho dodavatele či výrobce).
- 12.3 **Pokud je zboží vadné.** V případě, že bylo reklamované zboží shledáno za vadné, je reklamační proces uzavřen nejpozději ve lhůtě 30 dnů od vytknutí vady. Pověřený pracovník může v odůvodněných případech se zákazníkem dohodnout lhůtu delší. Jsme povinni si od Vás vyžádat doplnění podkladů v nejkratší možné lhůtě.
- 12.4 **Pokud není zboží shledáno za vadné.** V případě, že zboží nebylo shledáno jako vadné, budete o zamítnutí reklamace informováni. Domluvíme se na dalším postupu.

13 JAKÝ ZVOLIT ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 13.1 **Co ovlivní mé možnosti.** Budete mít právo žádat **odstranit vzniklou vadu**. Podle své volby můžete vybrat:

- 13.1.1 opravu věci;
13.1.2 dodání nové věci; nebo
13.1.3 dodání chybějící části.

Z Vaší strany by to neměl být nepřiměřený požadavek. Pokud bude pro nás oprava věci představovat značné obtíže nebo to nebude přiměřený požadavek s ohledem na hodnotu věci a význam vady, sdělíme Vám to. Stejně tak budeme postupovat pokud vyhodnotíme Váš požadavek dodání nové věci jako nepřiměřený vzhledem k vadě zboží nebo hodnotě zboží.

- 13.2 **Pokud se bude jednat o podstatné porušení kupní smlouvy.** Pokud vada bude představovat podstatné porušení kupní smlouvy, budete mít **právo odstoupit** od kupní smlouvy nebo **žádat přiměřenou slevu z kupní ceny** zboží.
- 13.3 **Kdy bude možné žádat vrácení kupní ceny?** V některých situacích bude možné odstoupit od kupní smlouvy a žádat vrácení kupní ceny. Nebude to možné v

situaci, kdy vada zboží nebude významná. Jaké budou situace, kdy můžete odstoupit od kupní smlouvy a žádat vrácení kupní ceny:

- 13.3.1 odmítneme odstranit vadu zboží nebo jsme tuto vadu neopravili v přiměřené lhůtě;
 - 13.3.2 z našeho prohlášení nebo z jiné okolností bude zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího;
 - 13.3.3 vada zboží se projeví opakovaně; nebo
 - 13.3.4 se jedná o podstatné porušení kupní smlouvy.
- 13.4 **Kdy dále bude možné žádat přiměřenou slevu z kupní ceny zboží?** V některých situacích budete moci dále žádat přiměřenou slevu z kupní ceny. Nebude to možné v situaci, kdy vada zboží nebude významná. Jaké budou situace, kdy můžete žádat přiměřenou slevu z kupní ceny?
- 13.4.1 odmítneme odstranit vadu zboží nebo jsme tuto vadu neopravili v přiměřené lhůtě;
 - 13.4.2 z našeho prohlášení nebo z jiné okolností bude zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího;
 - 13.4.3 vada zboží se projeví opakovaně; nebo
 - 13.4.4 se jedná o podstatné porušení kupní smlouvy.
- 13.5 **Vy nám sdělíte způsob vyřízení reklamace. Pokud ne, doptáme se Vás.** Máte povinnost nám sdělit, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, a to při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůžete změnit bez našeho souhlasu; to neplatí v případě, že budete žádat opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
- 13.6 **Vrácení původního zboží.** Při vyřízení reklamace dodáním nové zboží jste nám povinni vrátit zboží původně dodané (nedohodneme-li se jinak).

14 UKONČENÍ REKLAMACE

- 14.1 **Pokud jste reklamovali zboží osobně na prodejně našeho partnera.** Po vyřízení uplatněné reklamace budete vyrozuměni o ukončení reklamace, a to telefonicky, prostřednictvím SMS, nebo e-mailem a budete vyzváni k převzetí reklamovaného zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne kdy jste byli o jejím vyřízení informováni. Pokud si budete přát zaslat zboží po reklamaci k Vám domů, zajistíme to na naše náklady. Případně Vám odůvodníme zamítnutí reklamace.
- 14.2 **Pokud jste nám zboží k reklamaci poslali.** Pokud nám bylo reklamované zboží zasláno k reklamaci dopravcem, bude po jejím vyřízení automaticky zasláno na Vaši adresu, kterou jste nám sdělili. Případně odůvodníme zamítnutí reklamace.
- 14.3 **Pokud vracíme kupní cenu.** V případě, že reklamace je uznána jako oprávněná a Vy oprávněně požadujete jako způsob vyřízení reklamace vrácení kupní ceny, zašleme Vám bezhotovostně zaplacenou kupní cenu zpět na bankovní účet, který nám sdělíte, a to bez zbytečného odkladu.
- 14.4 **Převzetí reklamovaného zboží.** Máte povinnost převzít reklamované zboží nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy jste byl o vyřízení reklamace vyrozuměn. Po uplynutí této lhůty jsme oprávněni účtovat poplatek za uskladnění zboží ve smyslu § 2120 odst. 1 v souvislosti s § 2159 odst. 2 občanského zákoníku. Denní poplatek za uskladnění je účtován ve výši 20 Kč.
- 14.5 **Prodej nevyzvednutého zboží.** Pokud si nevyzvednete zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy jste byli o vyřízení informováni, vyhrazujeme si právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.
- 14.6 **Povinnost při převzetí reklamovaného zboží.** Máte dále povinnost při převzetí zkontrolovat kompletnost reklamovaného zboží, zejména že zásilka se zbožím obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

15 ZÁVĚREČNÁ ČÁST

- 15.1 **Práva vyplývající ze zákona.** Práva zákazníka vyplývající ze zákona nejsou tímto reklamačním řádem dotčena.
- 15.2 **Platnost.** Tento reklamační řád (určený pouze spotřebitelům) je platný od 2.3.2023 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.