

## Reklamační řád

jako příloha č. 2 Všeobecných obchodních podmínek

pro reklamaci zboží zakoupeného prostřednictvím Eshopu  
**www.muzeummedoviny.cz**

1. Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároků ze záruky za jakost mezi prodávajícím a kupujícím, v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a je-li kupujícím spotřebitel, zákona č. 634/1995 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, v platném znění.
2. **Prodávajícím** je společnost **Muzeum medoviny s.r.o.**, se sídlem **K Šafránci 563/3, Praha 9, 190 00, IČ: 028 95 048**, zapsané v obchodním rejstříku vedeném **Městským soudem v Praze, oddíl C vložka 224308**  
  
zejména v oblasti prodeje medoviny, medy a včelí produkty (dále jen „zboží“). **Kontaktní email je: eshop@muzeummedoviny.cz, kontaktní tel. je: 776 814 841.**
3. **Kupujícím** je svéprávná fyzická osoba nebo právnická osoba, která s prodávajícím uzavře smlouvu.
4. **Kupujícím - spotřebitelem** se rozumí svéprávná fyzická osoba, která uzavírá smlouvu s prodávajícím pro své soukromé, nepodnikatelské účely.
5. Práva z vadného plnění, včetně záruční odpovědnosti, uplatňuje kupující u prodávajícího:
  - a) na adrese sídla prodávajícího doručení poštou, osobně, nebo
  - b) emailem na výše uvedenou kontaktní emailovou adresu.**Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží.**
6. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající zejména odpovídá kupujícímu za to, že v době, kdy kupující zboží převzal:
  - a) má zboží vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
  - b) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - c) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
7. Prodejce na každé láhvi jednotlivých druhů medovin uvádí dobu trvanlivosti a další informace a opatření o tom, jakým způsobem se má daná medovina skladovat. Dodrží-li kupující všechna uvedená opatření, je kvalita medoviny zaručena. Nedodrží-li kupující byť jedno z opatření, nenese prodávající odpovědnost.
8. V případě, že se v okamžiku předání zboží a/nebo v průběhu záruční doby vyskytne vada zboží, pro kterou nemůže být zakoupené zboží používáno řádným způsobem, a tuto vadu lze odstranit, má kupující právo na jeho bezplatné odstranění vady (zejm. opravou). U odstranitelné vady na dosud nepoužitém zboží má kupující právo namísto odstranění vady požadovat výměnu vadného zboží za bezvadné. Pokud se týká vada jen součásti zboží, má kupující právo jen na výměnu součásti zboží. U odstranitelné vady má kupující dále právo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

9. V případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vady, má kupující právo na výměnu zboží, na přiměřenou slevu z kupní ceny anebo má právo od kupní smlouvy odstoupit.
10. Práva z vadného plnění kupujícím nenáleží, pokud kupující o vadě před převzetím zboží věděl, nebo pokud vadu sám způsobil. Kupující nemá právo od kupní smlouvy odstoupit, ani požadovat dodání nového zboží, pokud nemůže zboží vrátit v tom stavu, v jakém ho obdržel, vyjma případy stanovené zákonem.
11. Neodstoupí-li kupující 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 z kupní ceny. Kupující 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 kupujícím působilo značné obtíže.
12. Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího bez zbytečného odkladu od zjištění vady. **Doručené reklamace jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace**, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vystaví prodávající písemné nebo emailové potvrzení.
13. Dnem uplatnění reklamace se rozumí den, kdy bylo zboží doručeno na adresu sídla prodávajícího.
14. **V případě sporné reklamace rozhodne prodávající o jejím přijetí do 5 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.**
15. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na zboží, u kterého byla reklamace uplatněna po uplynutí stanovené záruční doby, a dále na opotřebením zboží způsobené jeho užíváním. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na vady způsobené nesprávným užíváním, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním. **U zboží prodávajícího za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána; namísto práva na výměnu má kupující v tomto případě právo na přiměřenou slevu.**
16. Reklamaci lze uplatnit následujícím způsobem:
  - a) informováním prodávajícího e-mailem či písemně.
  - b) doručením reklamovaného zboží (jinak než na dobírku, kterou prodávající nepřebírá) pouze na adresu sídla prodávajícího. Při zasílání je kupující povinen zboží zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení. Ke zboží je nutno přiložit doklad o zakoupení zboží či fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace.
17. Prodávající neodpovídá za újmu na zdraví osob, případně újmu na majetku a zboží, které budou zapříčiněny používáním v rozporu s návodem ke zboží, neodborným zacházením, či zneužitím zboží, popřípadě nedbalostí.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem **1.8.2016**