

# Reklamační řád

Tento Reklamační řád (dále jen „reklamační řád“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného spotřebitelem prostřednictvím on-line obchodu <http://www.granatovy-sperk.cz> od soukromníka Michaela Konopková:

Michaela Konopková, se sídlem Mašov 30, 511 01, Turnov  
IČO: 76274349, DIČ: CZ7853263451

adresa pro doručování: Michaela Konopková, Mašov 30, 511 01, Turnov  
telefonní číslo: +420 739 729 999, kontaktní e-mail: [konopkova@mujmail.cz](mailto:konopkova@mujmail.cz)

## 1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

1.1. Jako prodávající odpovídáme za to, že vám bylo dodáno to zboží, které jste si objednali, a že zboží při převzetí nemá vady. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- se hodí k účelu, který uvádíme nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá;
- odpovídá jakosti, která byla mezi námi sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy; a
- nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

Dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době.

1.2. Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá vaší představě, máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží.

## 2. Jaká je záruční doba?

2.1. U nepoužitého spotřebního zboží činí záruční doba **dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží**, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených ke zboží nebo v reklamě stanovena delší záruční doba.

2.2. V případě, že vám bude zboží vyměněno či opraveno, neběží na nové zboží, resp. vyměněné součástky, nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

## 3. Jaká práva z vadného plnění máte?

3.1. Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117, a také § 2165 až 2174.

3.2. V souladu s výše uvedenými ustanoveními vám náleží zejména následující práva:

#### a) Doplnění toho, co chybí

Pokud vám dodáme zboží v menším množství, než které bylo ujednáno, nebo vám dodáme nekompletní zboží, máte právo na doplnění toho, co chybí.

#### b) Sleva z kupní ceny

Pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada nebo se vada vyskytla v záruční době, můžete požadovat vždy přiměřenou slevu z kupní ceny.

#### c) Výměna zboží nebo vadné součásti zboží

Výměnu zboží nebo vadné součásti zboží **můžete požadovat vždy**, pokud to není neúměrné k povaze vady (tj. zejména v případě, kdy není možná bezprostřední oprava věci) a pokud se nejedná pouze o nepodstatné porušení smlouvy.

Právo na výměnu zboží vám nenáleží v případě, že je vadná pouze část (součást) zboží. Pokud v průběhu reklamačního řízení dojdeme k závěru, že je vadná pouze součást zboží, vyměníme vám tuto součást.

Požadovat výměnu zboží nemůžete u zboží prodávaného za nižší cenu. Namísto toho můžete požadovat slevu z kupní ceny.

#### d) Oprava věci

**Pokud je možné zboží opravit, náleží vám právo na bezplatné odstranění vady.** Pokud se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že nejsme schopni zboží opravit, budeme vás neprodleně informovat a můžete zvolit jiný zde uvedený způsob vyřízení reklamace.

#### e) Vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)

**Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:**

- dodání vadné nebo nekompletní věci z naší strany zakládá podstatné porušení smlouvy; nebo
- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrábí); nebo
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách); nebo
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží); nebo
- nedodržíme lhůtu pro vyřízení reklamace/nezjednáme nápravu do 30 dnů od uplatnění reklamace.

**3.3. Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz (odstoupení od smlouvy) je, že vrátíte věc v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi.** Výjimkou jsou případy, kdy:

a) došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci; nebo

b) jste použili věc ještě před objevením vady; nebo

c) jste nezpůsobili nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím; nebo

d) jste věc prodali, pozměnili nebo spotřebovali ještě před objevením vady.

## 4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

4.1. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím věci věděli; nebo
- jste vadu sami způsobili; nebo
- uplynula záruční doba.

4.2. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- vady použité věci odpovídající míře používání nebo opotřebením, které zboží mělo v okamžiku, kdy jste je převzali;
- věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána.

## 5. Jak postupovat při reklamaci?

5.1. Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

5.2. Reklamace přijímáme na naší doručovací adrese.

5.3. Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení doporučujeme nás o reklamaci předem informovat telefonicky, e-mailem, písemně nebo osobně;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o doplnění toho, co chybí, slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo jeho vadné součásti, opravu věci, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem (svá práva a podmínky jejich využití najdete v bodě 3.2. tohoto reklamačního řádu);
- reklamované zboží nám doručte spolu s uplatněním reklamace nebo následně (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na doručovací adresu, přičemž při zasílání doporučujeme zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;
- pro usnadnění postupu je vhodné ke zboží přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace.

**Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoli z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.**

5.4. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.

5.5. O doručené reklamaci rozhodujeme do jednoho pracovního dne, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně případného odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.

5.6. Pokud zvolíte právo, které vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny zboží, která není možná), budeme vás neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.

5.7. Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete. Dále (po vyřízení reklamace) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

**5.8. V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Vezměte, prosím, na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.**

## Záruka a reklamace

Na všechny naše šperky platí záruční doba v délce **24 měsíců** od převzetí zboží. A protože šperk bývá darem na celý život, jsme vám i po uplynutí dvouleté záruční doby k dispozici, kdykoli potřebujete poradit nebo pomoci s péčí o dokonalý vzhled svých klenotů.

Pokud máte jakoukoli otázku ohledně zakoupeného zboží, **kontaktujte nás na e-mailu [konopkova@mujmail.cz](mailto:konopkova@mujmail.cz) nebo na tel.: +420 739 729 999** (Po–Pá 8.30–17.00). V co nejkratší možné době se postaráme o potřebný servis, opravu nebo výměnu.

### Jak to funguje

Všechny reklamace pečlivě zkoumají naše nejzkušenější zlatnice.

U výrobních vad pokryjeme veškeré náklady spojené s opravou či výměnou. Na vady z opotřebení a/nebo nedbalosti se záruka nevztahuje. Veškeré úpravy šperků doporučujeme řešit přímo s námi, zásahem jiného zlatníka by mohla vzniknout vada, jejíž odstranění již záruka nepokryje.