

Reklamační řád

I. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád vydává obchodní společnost Vinařství Viktorín s. r. o., se sídlem č.p. 356, PSČ 671 25 Tasovice, IČ: 019 18 541, zapsaná u Krajského soudu v Brně oddíl C, vložka 79765, (dále jen "Prodávající"), pro stanovení předpokladů, podmínek, náležitostí a postupu (Zákazníka či Kupujícího) a Prodávajícího v případě, že vznikne na straně Zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávaného zboží.
2. Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a ustanovení § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Prodávající je oprávněn přiměřeně použít tento reklamační řád i na kupujícího, který není spotřebitelem.

II. Rozpor s kupní smlouvou

1. Prodávající odpovídá Zákazníkovi za to, že prodávané zboží je při převzetí Zákazníkem ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou jedná se o rozpor s kupní smlouvou.
2. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během 12 měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existující již při jeho převzetí, pokud to neodporuje povaze zboží nebo pokud se neprokáže opak. To neplatí, pokud Zákazník před převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. O případy, kdy to odporuje povaze zboží, se jedná zejména u změny vlastností zboží v důsledku přirozené změny materiálu či v důsledku opotřebení zboží.
3. V případě, že zboží při převzetí Zákazníkem není ve shodě s kupní smlouvou je Prodávající povinen bez zbytečného odkladu uvést zboží do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to podle požadavku Zákazníka, buď opravou zboží, nebo jeho výměnou (po dohodě se Zákazníkem lze vyměnit za jakékoliv zboží). Není-li to možné, může Zákazník požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit.

III. Záruční podmínky

1. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
2. Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie.
3. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, 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. Uplatní-li Zákazník právo z odpovědnosti za vady prodaného zboží řádným způsobem, je pověřený zaměstnanec za reklamace povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech ve lhůtě do 5 pracovních dnů. Do této lhůty se však nezapočítává doba, potřebná k odbornému posouzení vady.
5. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Pověřený pracovník za reklamace může v odůvodněných případech se Zákazníkem dohodnout lhůtu delší. V případě, kdy není

reklamacie vyřízena do 30 dnů nebo do dohodnuté delší doby od jejího uplatnění, má spotřebitel stejná práva jako u podstatného porušení smlouvy.

IV. Způsob uplatnění reklamacie

1. Zákazník může uplatnit reklamaci:
 - Písemně na adrese Prodávajícího: Vinařství Viktorín s. r. o., se sídlem č.p. 356, PSČ 671 25 Tasovice.
 - Elektronicky na elektronické adrese: info@vinarstviviktorin.cz,
 - Telefonicky na čísle +420 724 985 477.
2. Zákazník zašle, případně osobně dopraví reklamované zboží na adresu sídla společnosti Prodávajícího.
3. Nákup reklamovaného zboží prokazuje Zákazník nejlépe nákupním dokladem. Bez předložení nákupního dokladu zahájí Prodávající reklamační řízení jen pokud Zákazník jiným věrohodným způsobem doloží resp. prokáže, že reklamované zboží zakoupil u Prodávajícího.
4. Pověřený pracovník za reklamacie je povinen vydat Zákazníkovi písemné potvrzení (reklamační protokol) o tom, kdy právo z odpovědnosti za vady uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie Zákazník požaduje, potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, jakož i o provedení případné opravy a o době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.
5. Jakmile Zákazník uplatní některé z práv odpovědnosti za vady zboží, například právo na odstranění vady či slevu, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s pověřeným pracovníkem za reklamacie jinak.
6. Kupující se může informovat o stavu reklamacie:
 - Elektronicky na elektronické adrese info@vinarstviviktorin.cz,
 - Telefonicky na čísle + 420 724 985 477
7. Zákazník (kupující) může podle zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, využít možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v případě neuznané reklamacie. Dozor nad mimosoudním řešením spotřebitelských sporů má v tomto případě Česká obchodní inspekce. Podrobné informace o zahájení a postupu mimosoudního řešení, (pravidla pro postup při řešení spotřebitelských sporů oddělením ADR) nalezne (zákazník) kupující na těchto stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz. Elektronicky může (zákazník) kupující podat svůj návrh pomocí online formuláře <https://adr.coi.cz/cs>.

V. Reklamační lhůty

1. Záruční doba je 24 měsíců (není-li v záručním listě uvedena doba delší) a začíná běžet ode dne převzetí zboží.
2. Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční době, a to bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila.
3. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy Zákazník po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Pokud je výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží. Při výměně vadné součásti vztahuje se nová záruční doba na vyměněnou součást.

VI. Podstatné a nepodstatné porušení smlouvy

Podstatné porušení smlouvy

1. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Kupující právo
 - a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující 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 kupující právo na bezplatné odstranění vady.
 - b) na odstranění vady opravou věci,
 - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - d) odstoupit od smlouvy.
2. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při vytknutí vady, nebo bez zbytečného odkladu po vytknutí vady. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Kupujícímu, že vady neodstraní, může Kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.
3. Ne zvolí-li si Kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy.
4. Kupující-spotřebitel 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 spotřebiteli působilo značné obtíže.

Nepodstatné porušení smlouvy

1. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
2. Dokud Kupující 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 věci nebo dodáním nové věci.
3. Neodstraní-li Prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího.
4. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti 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 smlouvy odstoupit.
5. Při dodání nové věci vrátí Kupující Prodávajícímu na její náklady věc původně dodanou.
6. Nevytkne-li Kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou

vadu, platí totéž, nebyla-li vada vytknuta bez zbytečného odkladu poté, co ji Kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

7. Zárukou za jakost se Prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.
8. Záruční doba běží od odevzdání věci Kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení.
9. Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na Kupujícího vnější událost.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Tento Reklamační řád nedílnou součástí Obchodních podmínek obchodní společnosti Vinařství Viktorín s. r. o., se sídlem č.p. 356, PSČ 671 25 Tasovice, IČ: 019 18 541.