

Reklamační řád internetového obchodu www.vitacelia.cz

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Práva a povinnosti obchodníka a spotřebitele ohledně odpovědnosti za vady se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy. Právo uplatnit odpovědnost za vady reklamací je oprávněn uplatnit spotřebitel na adrese: P E Z A a.s., se sídlem K cintorínu 47, 011 49 Žilina - Bánová nebo prostřednictvím [reklamačního formuláře](https://www.vitacelia.cz/reklamace) dostupného na: <https://www.vitacelia.cz/reklamace> (dále jen jako "**Obchodník**" v dále jen "Obchodník" v příslušném gramatickém tvaru).
- 1.2. Spotřebitelům se rozumí fyzická osoba, která při uzavírání a plnění Kupní smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání.
- 1.3. Reklamací se rozumí uplatnění odpovědnosti za výrobek zakoupen na internetové stránce Prodávajícího.
- 1.4. Vybavením reklamace se rozumí ukončení reklamačního řízení předáním opraveného výrobku, výměnou výrobku, vrácením kupní ceny výrobku, vyplacením přiměřené slevy z ceny výrobku, písemná výzva k převzetí plnění nebo její odůvodněné zamítnutí.
- 1.5. Prodávající je povinen Kupujícího řádně informovat o podmínkách a způsobu reklamace, včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit a o provádění případných záručních oprav.

2. Odpovědnost za vady zboží

- 2.1. Prodávající při prodeji Zboží odpovídá za to, že Zboží má požadovanou, popřípadě právními předpisy stanovenou jakost, množství, míru nebo hmotnost a je bez vad. Při potravinách musí být vyznačeno datum spotřeby nebo datum minimální trvanlivosti. Pokud to povaha věci připouští, má Kupující právo, aby se Zboží před ním překontroloval nebo aby se mu jeho činnost předvedla.
- 2.2. Prodávající odpovídá za vady, které má prodaná věc při převzetí Kupujícím. U věcí prodávaných za nižší cenu neodpovídá Prodávající za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena. Pokud nejde o Zboží, které se rychle kazí nebo o použité Zboží, odpovídá Prodávající za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době (záruce).
- 2.3. Prodávající neodpovídá za vadu Zboží, která vznikla v průběhu záruční doby (záruce) v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nesprávného skladování nebo nedovoleného zásahu ze strany Kupujícího nebo i Kupující před převzetím Zboží o vadě Zboží, resp. byl na vadu výslovně a jasně upozorněn a pokud mu byla pro vadné Zboží poskytnuta sleva z Kupní ceny. Prodávající dále neodpovídá za vady vzniklé po uplynutí záruční doby (záruky) nebo u potravin po uplynutí data minimální trvanlivosti nebo data spotřeby.
- 2.4. Kupující je povinen uskladňovat zakoupen Zboží dle instrukcí výrobce na obalu, nebo způsobem obvyklým a přiměřeným pro daný druh zboží. Reklamace nebude uznána, jestliže Kupující prokazatelně nedodržel instrukce výrobce, nebo vada byla zapříčiněna jeho nesprávnou manipulací a skladováním.

3. Záruční doba

- 3.1. Vady musí Kupující uplatnit u Prodávajícího bez zbytečného odkladu.
- 3.2. U Zboží potravinářského charakteru (pekářenské a cukrárny výrobky) se záruční dobou pro účely Reklamačního řádu rozumí datum spotřeby nebo datum minimální trvanlivosti Zboží. Pokud je na prodávaném zboží, jeho obalu nebo návodu k němu připojeném vyznačena lhůta k použití, neskončí záruční doba před uplynutím této doby.
- 3.3. Záruční doby začínají běžet od převzetí Zboží Kupujícím.
- 3.4. Práva z odpovědnosti za vady Zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, uplatněna v záruční době.
- 3.5. Práva z odpovědnosti za vady na Zboží, které se rychle kazí, musí uplatnit neprodleně, nejpozději v den následující po převzetí Zboží Kupujícím, jinak práva zaniknou.

4. Uplatnění práv z odpovědnosti za vady

- 4.1. Právo z odpovědnosti za vady Zboží reklamací je Spotřebitel oprávněn uplatnit u Obchodníka, pouze za Zboží, které vykazuje vady, které zavinil výrobce, dodavatel nebo Obchodník, vztahuje se na něj záruka a byl zakoupen u Obchodníka a to písemně na adrese: P E Z A a.s., se sídlem K cintorínu 47 nebo prostřednictvím [reklamačního formuláře](https://www.vitacelia.cz/reklamace) dostupného na: <https://www.vitacelia.cz/reklamace> , pokud se Spotřebitel s Obchodníkem nedohodne jinak.
- 4.2. V písemném uplatnění reklamace je Kupující povinen uvést:
 - a) identifikační údaje Kupujícího a Prodávajícího,
 - b) datum a číslo objednávky
 - c) specifikace Zboží, které je předmětem reklamace
 - d) podrobný popis vady Zboží
 - e) volba nároku Kupujícího (výměna Zboží, odstoupení od Smlouvy a vrácení Kupní ceny,)
 - f) fotografický záznam o vadě Zboží,
 - g) vlastnoruční podpis Kupujícího a datum sepsání reklamace.
- 4.3. Kupující je povinen při reklamaci předložit doklad o koupi, pokud byl k prodávanému Zboží vydán.
- 4.4. Kromě elektronického reklamačního formuláře je spotřebitel oprávněn uplatnit u Obchodníka reklamaci Zboží prostřednictvím formuláře, jehož vzor jako 1 tvoří nedílnou součást Reklamačního řádu.

5. Povinnosti Prodávajícího v případě uplatnění reklamace Kupujícím

- 5.1. Pokud Kupující řádně uplatní právo z odpovědnosti za vady Zboží, je Prodávající, případně jím pověřený pracovník, povinen poučit Kupujícího o jeho právech podle § 622 -623 zákona č. 40/1964 Sb. - občanského zákoníku, vyřídit reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace. Do této lhůty se nezapočítává čas potřebný na odborné posouzení vady.

- 5.2. Vyřízení reklamace podle bodu 1. tohoto Reklamačního řádu nesmí trvat déle než 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Pokud by vyřízení reklamace trvalo déle než 30 dní, má Kupující právo na od Kupní smlouvy odstoupit nebo má právo na výměnu Zboží za nový.
- 5.3. Prodávající je povinen při uplatnění reklamace ihned vydat Kupujícímu potvrzení, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace spolu s dokladem o vyřízení reklamace a to v písemné podobě prostřednictvím poštovního podniku na adresu Kupujícího nebo prostřednictvím e-mailu.

6. Nároky Kupujícího v případě řádného uplatnění reklamace

- 6.1. Pokud jde o vadu, kterou lze odstranit, má Kupující právo na:
 - a) bezplatné, včasné a řádné odstranění vady,
 - b) výměnu Zboží nebo jeho součásti, pokud se vada týká jen součásti Zboží a pokud tím Prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem na Kupní cenu Zboží nebo závažnost vad,
 - c) výměnu Zboží za Zboží bez vad, pokud to Kupujícímu nezpůsobí závažné potíže.
- 6.2. Pokud jde o vadu, kterou nelze odstranit a která by bránila tomu, aby se Zboží mohlo řádně užívat jako Zboží bez vady, má Kupující právo na:
 - a) výměnu Zboží, nebo
 - b) odstoupení od Kupní smlouvy a vrácení Kupní ceny.
- 6.3. Vady potravin se vždy považují za neodstranitelné.

VZOROVÝ REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

Prodávající:

Obchodní jméno: P E Z A a.s.
Sídlo: K cintorínu 47, 011 49 Žilina – Bánová
IČO: 30 224 918
DIČ: 2020448452
DIČ DPH: SK202044842
Zapsaná: v Obchodním rejstříku Okresního soudu Žilina, oddíl: Sa, vložka č .: 34/L

Kupující:

Jméno a příjmení:
Adresa:
Kontaktní údaje: tel. č.:
e-mail:

Číslo faktury/dokladu:

Reklamované zboží/název zboží:

Popis vady (předmět reklamace):

.....
.....
.....
.....

Požadovaný způsob řešení reklamace (výměna zboží, vrácení peněz):

.....

V, dne

.....

Podpis Kupujícího