

# Reklamační řád

## I. Základní ustanovení

1. Reklamace se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, s přihlédnutím k upřesnění v tomto reklamačním řádu.

2. Tento reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek. Uzavřením kupní smlouvy potvrzujete, že jste se s tímto reklamačním řádem seznámeni a vyjadřujete s ním souhlas.

Adresa pro reklamace:

### **IVOfcoffee, s.r.o.**

Lázeňská pražirna, Hlavní třída 282/144, 353 01 Mariánské Lázně  
Kontaktní údaje: info@ivocoffee.cz, www.lazenskaprazirna.cz  
(dále jen „prodávající“)

## II. Práva z odpovědnosti za vady

1. Prodávající je povinen dodat zboží ve shodě kupní smlouvou a bez faktických a právních vad. Kupní smlouva musí být plněna v ujednaném množství, jakosti a provedení. Poškození balení zboží není porušením tohoto článku, přičemž vhodný způsob balení je oprávněn zvolit výhradně prodávající.

2. Shodou s kupní smlouvou se rozumí, že zboží má požadované vlastnosti, které prodávající popisuje, případně které jsou obvyklé u dodávaného zboží a odpovídají požadavkům právních předpisů. V případě, že věc při převzetí spotřebitelem není ve shodě s kupní smlouvou, má spotřebitel právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu dle kupní smlouvy. Není-li takový postup možný, může kupující spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud spotřebitel před převzetím věci o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

3. **V případě osobního odběru zboží** kupujícím, přechází nebezpečí škody na zboží z prodávajícího na kupujícího okamžikem převzetí zboží. Jestliže kupující neprohlédne zboží ihned při převzetí, může uplatnit nároky z vad pouze, pokud prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době převzetí zboží. Pozdější reklamace vnějšího poškození zboží nezavazuje kupujícího práva na reklamaci. Prodávající má však pak možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

4. **V případě doručení zboží poštovní nebo kurýrní službou** (přepravcem) a zboží jeví v okamžiku doručení viditelné známky poškození, má kupující toto ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do přepravní dokumentace dopravce. Kupující je oprávněn v tomto případě zboží od dopravce nepřevzít, a je povinen informovat bez zbytečného odkladu prodávajícího na mail info@lazenskaprazirna.cz

5. Na dárky, které prodávající poskytne kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je kupující povinen zboží, které je mu poskytnuté jako dárek vrátit v původním stavu prodávajícímu.



6. Zakoupený dárkový poukaz nelze zpětně kupujícím vrátit, vyměnit za hotovost nebo na něj uplatnit reklamaci.

### **III. Práva kupujícího z vadného plnění**

1. Reklamacе včetně odstranění vady musí být prodávajícím vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacе (v případě kupujícího – spotřebitele) případně v delší lhůtě, na které se mohou prodávající a kupující dohodnout, odlišně pak pro kupujícího – podnikatele, viz čl. 4 tohoto reklamačního řádu.

2. Minimální doba trvanlivosti pražené kávy je uvedena na obalu výrobku. Datum pražení kávy je uvedeno na obalu výrobku. Záruční doba jiného zboží, než pražené kávy je uvedena na obalu výrobku a není-li záruka na obalu výrobku uvedena, pak činí 24 měsíců pro konečného spotřebitele. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

3. Nárok na uplatnění záruky zaniká zejména z důvodu:

- zaniklé záruky: u reklamovaného zboží uplynula záruční doba nebo doba minimální trvanlivosti před datem uplatnění reklamacе;
- nevhodného způsobu používání, skladování či přípravy, jehož důsledkem vznikla vada zboží;
- nedodržení pokynů daných výrobcem, čímž vznikla vada zboží;
- neodborné manipulace, zacházení, skladování nebo zanedbáním péče o zboží;
- neoprávněného zásahu do zboží, či jiných úprav bez svolení výrobce;
- poškození zboží živly.

V případě neoprávněné reklamacе nemá kupující nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamacе a současně ani prodávající nemá nárok na náhradu svých nákladů.

4. Je-li vadné plnění podstatným porušením kupní smlouvy, kupující má tyto práva:

- odstoupit od smlouvy;
- odstranění vady opravou věci;
- odstranění vady dodáním věci nové nebo dodání chybějící věci;
- poskytnutí přiměřené slevy z kupní ceny.

5. Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník dodatečně měnit bez souhlasu prodávajícího; to však neplatí, nelze-li pro neopravitelnost přijmout právo opravy věci. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li zákazníkovi, že vady neodstraní, může zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

Nezvolí-li zákazník své právo z vadného plnění včas, má práva, která by mu jinak náležela při nepodstatném porušení smlouvy.

6. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením kupní smlouvy, kupující má tyto práva:

Jedná-li se o vady odstranitelné, opakované, nebo jedná-li se o větší počet vad, může kupující požadovat dodání věci nové, či odstranění vady nebo může odstoupit od kupní smlouvy. Jedná-li se o vady odstranitelné a není to neúměrné, může kupující požadovat dodání věci nové nebo odstranění vady. Byl-li by požadavek kupujícího na dodání nové věci nepřiměřený, zejména



jde-li o vadu odstranitelnou bez zbytečného odkladu, pak vzniká kupujícímu nárok na odstranění vady. Vždy však může kupující zvolit přiměřenou slevu z kupní ceny.

7. Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí v těchto případech:

- došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
- použil-li zákazník věc ještě před objevením vady,
- nezpůsobil-li zákazník nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
- prodal-li zákazník věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí zákazník prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.
- Při dodání nové věci vrátí zákazník prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou.

## IV. Vyřízení reklamace

1. Pro řádné vyřízení reklamace je kupující povinen doručit reklamované zboží prodávajícímu poštou či zásilkovou službou, nebo osobně na adresu pro reklamace, která je uvedena výše. Reklamované zboží nelze zaslat na dobírku. Kupující je povinen při uplatnění reklamace předložit popis závady, resp. uvést důvod reklamace a předat zboží do reklamačního řízení kompletní.

2. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu se zněním § 605 občanského zákoníku v platném znění. Po uplynutí této lhůty jsou kupujícímu (spotřebiteli) přiznána stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta 30 dnů však není závazná, pokud je kupující podnikatelem.

3. Pokud je kupujícím spotřebitel, má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnížší možné. Jedná se zejména o poštovné za zásilku s reklamovaným zbožím. Kupující spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

4. Prodávající je oprávněn k odmítnutí přijetí reklamovaného zboží, pokud je podané zboží do reklamace:

- znečištěno;
- znehodnoceno;
- předáváno v rozporu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

5. O vyřízení reklamace informuje prodávající kupujícího na jeho emailovou adresu. Pokud bylo reklamované zboží zasláno prostřednictvím přepravní služby, bude v případě kladného vyřízení reklamace zasláno na adresu kupujícího přepravní službou.

6. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu nákladů na doručení reklamovaného zboží prodávajícímu, a to pouze v podobě poštovného v nezbytné výši. Prodávající uhradí kupujícímu účelně vynaložené náklady na doručení zboží k reklamaci výhradně na základě daňového dokladu prokazujícího výši skutečně a účelně vynaložených nákladů na toto doručení.



## V. Závěrečná ustanovení

1. Veškerá ujednání mezi prodávajícím a kupujícím se právním řádem České republiky. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí právem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
2. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
3. Všechna práva k webovým stránkám prodávajícího, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, náleží prodávajícímu. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat webové stránky nebo jejich část bez souhlasu prodávajícího.
4. Prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do internetového obchodu nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Kupující nesmí při využívání internetového obchodu používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz a nesmí vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící internetový obchod a užívat internetový obchod nebo jeho části či softwarové vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením či účelem.
5. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
6. Reklamační řád je archivován prodávajícím v elektronické podobě a není přístupný.
7. Znění reklamačního řádu může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění reklamačního řádu.

*Znění tohoto reklamačního řádu je platné a účinné ke dni 1. února 2021.*

