



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád ("Řád") je určen výhradně pro internetový prodej spotřebitelům dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

Ing. Senta Pavlata,
podnikající fyzická osoba
se sídlem **Zálesí 1126/88, Praha 4, 14200,**
IČO 09836209,
zapsané v živnostenském rejstříku pod sp. zn. 310004 vedeném u Úřadu městské části Praha 4,

kontaktní údaje:

e-mail: **info@zomael.cz,**
telefonní číslo: **+420 607 754 007**
adresa provozovny: **Zálesí 1126/88, Praha 4, 14200**
webová stránka: **<https://www.zomael.cz>**

(„My” nebo „Prodávající”)

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Tento Reklamační řád upravuje způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vady Kupujícím (Spotřebitelem) vůči Prodávajícím (dále jen „Reklamace”) vzniklé v souvislosti s kupní smlouvou na prodej Zboží uzavírané mezi Prodávajícím a Kupujícím prostřednictvím webového portálu (dále jen „Kupní smlouva”). Jinými slovy - popisuje postup, jak přistupovat k reklamaci Zboží mezi Kupujícím a Prodávajícím.
2. Reklamační řád je nedílnou součástí Kupní smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího (dále jen „VOP”). Uzavřením Kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s VOP a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
3. Termíny uvedené s velkým počátečním písmenem mají význam definovaný v tomto Reklamačním řádu. Pokud nejsou termíny v tomto Reklamačním řádu definovány, mají stejný význam, jaký je uveden v Kupní smlouvě nebo ve VOP.
4. Některá práva a povinnosti Smluvních stran týkající se jakosti při převzetí Zboží, Záruky, práv Kupujícího z odpovědnosti Prodávajícího za vady a další ustanovení týkající se Reklamace jsou uvedeny ve VOP.

II. DŮLEŽITÉ POJMY A ZÁSADY PÉČE O ŠPERKY

1. U šperků z přírodních materiálů může být originální šperk barevně trochu odlišný od fotografie na webových stránkách, což nezakládá důvod k Reklamaci.
2. Oxidace (zčernání) stříbra není výrobní vada. Stříbrné výrobky vlivem prostředí černají neustále. Jedná se o přirozenou chemickou reakci v důsledku např. chemických látek v ovzduší, užívání některých kosmetických přípravků či léků. Stříbrný šperk je možno vyčistit doma speciálními přípravky k tomu určenými, příp. si nechat šperk vyčistit u zlatníka.
3. Šperky z přírodních polodrahokamů nesmí přijít do styku s vodou, protože může dojít k zmatnění a zakalení povrchu kamenů. Doporučujeme se šperky nespát a nesportovat - zabráníte tím povrchovému poškození. Vyvarujte se kontaktu s chemickými prostředky, např.



chlorem či parfém, krémy apod. Nevystavujte šperky přímému slunečnímu záření. Nedodržení těchto zásad nezakládá důvod k Reklamací.

4. Šperky nepoužívejte na jiné účely, než na které jsou určeny. Rovněž je chraňte před chemickými vlivy (např. chlór, parfém, barvami, kosmetickými přípravky) a mechanickým poškozením.

III. KONTROLA ZBOŽÍ

1. Kupující se zavazuje zkontrolovat Zboží při převzetí Zboží po uzavření Kupní smlouvy. Kupující se zejména zavazuje zkontrolovat úplnost Zboží, množství Zboží, kompletnost Zboží a jeho příslušenství a nepoškozenost obalu Zboží. Kupující se zavazuje informovat o případných vadách Zboží Prodávajícího při osobním převzetí nebo dopravce při převzetí Zboží od dopravce a uvést vady Zboží do předávacího protokolu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí Zboží od dopravce a zavazuje se v takovém případě bez zbytečného odkladu informovat Prodávajícího. V tomto případě doporučujeme přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.
2. Okamžikem přechodu nebezpečí škody na Zboží je okamžik převzetí Zboží Kupujícím. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Kupující může uplatnit práva z odpovědnosti za vady Zboží zjistitelné při převzetí Zboží pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo Zboží již v době přechodu nebezpečí škody na Zboží. Pozdější reklamace vad Zboží nebo obalu Zboží nezbavuje Kupujícího práva Zboží reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že nejde o rozpor s Kupní smlouvou.

III. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění je u nového zboží 24 měsíců a začíná běžet dnem převzetí zboží Kupujícím.
2. Kupující může Reklamaci uplatnit tak, že vyplní elektronicky či v tištěné podobě **vzorový formulář pro uplatnění reklamace**, který najdete **ZDE** (dále jen „**Reklamační formulář**“). Tento vyplněný a podepsaný formulář odešle elektronicky na kontaktní e-mailovou adresu Prodávajícího: info@zomael.cz, nebo dopisem na kontaktní adresu. Údaje v tomto formuláři slouží pro identifikaci Zboží, Kupujícího a případné vady Zboží a umožňují Prodávajícímu vyřídit Reklamaci. Zároveň přiloží do e-mailu doklad o záruce (fakturu) jakožto doklad potvrzující koupi reklamovaného Zboží. V tomto formuláři si Kupující zvolí požadovaný způsob vyřízení reklamace (nové zboží, oprava, sleva, vrácení peněz). Prodávající žádá o vyplnění všech údajů ve formuláři tak, aby bylo možno reklamaci vyřídit v co nejkratší lhůtě.
3. Kupující se zavazuje reklamovat Zboží bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Kupující se zavazuje předat Prodávajícímu Zboží do 14 dnů ode dne uplatnění Reklamace, přičemž za okamžik předání Zboží se považuje i okamžik jeho odeslání přepravní službou.
4. Při odeslání Zboží přepravní službou by měla zásilka obsahovat reklamované Zboží včetně veškerého příslušenství. Kupující je při uplatnění Reklamace povinen předat Zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství. V případě odeslání reklamovaného Zboží přepravní službou Prodávající doporučuje Kupujícímu zabalit Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k poškození Zboží a v případě odeslání křehkého Zboží označit zásilku příslušnými symboly.
5. Kupující odešle reklamované Zboží k rukám Prodávajícího současně nebo následně po uplatnění Reklamace, a to na následující výdejní místo Zásilkovny: **Mandala Montessori, ul. Hlubočepská, Praha 5 - Hlubočepy**, pokud se nedomluvíme jinak. Zboží zaslané Českou poštou či na dobírku nebude přijímáno. V individuálních případech se lze domluvit na osobním předání.



6. Prodávající vydá Kupujícímu při uplatnění Reklamace e-mailem písemné potvrzení o uplatnění reklamace (dále jen „**Reklamační list - Potvrzení o uplatnění reklamace**“), ve kterém bude uvedeno:
 - datum, kdy jste Reklamaci uplatnili,
 - co je obsahem Reklamace (popis závady),
 - jaký způsob vyřízení Reklamace požadujete
 - kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení Reklamace.

IV. VÝLUKY

2. Práva z odpovědnosti za vady Zboží se nevztahují zejména, nikoliv však výlučně, na případy, kdy závada nebo poškození Zboží vznikla:
 - mechanickým poškozením Zboží,
 - prokazatelně nedovolenými zásahy do Zboží či změnou parametrů,
 - prokazatelně nesprávným užíváním Zboží,
 - zanedbáním péče o Zboží,
 - užíváním Zboží v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
 - poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí.
3. Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci Kupní smlouvy neposkytuje Prodávající záruku ani jakákoliv další práva nad rámec zákonných povinností Prodávajícího. V případě odstoupení Kupujícího od Kupní smlouvy dle § 1829 OZ je Spotřebitel povinen Zboží, které je poskytováno jako dárek, vrátit v původním stavu Prodávajícímu. V případě, že byl dárek poskytnut Kupujícímu, aniž by si Kupující dárek objednal, není Kupující povinen dárek vrátet.

V. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Zboží předané k Reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou v Reklamačním formuláři.
2. Reklamace ze strany Spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena a Spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
3. Lhůta pro vyřízení Reklamace začíná běžet následující den po uplatnění Reklamace. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení Reklamace. V případě, že Kupující neposkytne Prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení Reklamace, např. nedodá kompletní Zboží, neposkytne Prodávajícímu potřebné údaje pro vyřízení Reklamace nebo neumožní Prodávajícímu kontrolu Zboží, běh lhůty pro vyřízení Reklamace se přerušuje a počíná opět běžet až po poskytnutí potřebné součinnosti Kupujícím. V případě marného uplynutí lhůty pro vyřízení Reklamace má Kupující právo odstoupit od Kupní smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.
4. Prodávající vydá Kupujícímu e-mailem potvrzení o vyřízení Reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamace (dále jen „**Reklamační list - Potvrzení o vyřízení reklamace**“).
5. Pokud je Reklamace oprávněná, Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění Reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Jde zejména o poštovné za zaslání reklamovaného Zboží, přičemž Spotřebitel se zavazuje zvolit metodu odeslání Zboží, jejíž cena bude s ohledem na jiné možnosti Kupujícího nejvýhodnější, a v případě dalších nákladů volit takové výdaje, které budou vzhledem ke své povaze a účelu nejvýhodnější. Spotřebitel musí o proplacení nákladů požádat Prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.



VI. ZAMÍTNUTÍ REKLAMACE

1. Prodávající je oprávněn zamítnout Reklamaci v případech uvedených v zákoně a ve VOP a dále tehdy, pokud není možné Reklamaci řádně vyřídit a provést kontrolu nebo diagnostiku Zboží z důvodu na straně Kupujícího - např. Zboží je znečištěné.
2. V případě zamítnutí Reklamací dle odstavce výše je Kupující oprávněn Zboží opakovaně reklamovat po odstranění překážek bránících vyřízení Reklamací ze strany Kupujícího, pokud je dodržena lhůta dle OZ a VOP.

VII. VRÁCENÍ ZBOŽÍ KUPUJÍCÍMU

1. Prodávající informuje Kupujícího o vyřízení Reklamací e-mailem. Kupující se zavazuje převzít Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne vyřízení Reklamací. Bylo-li Zboží odesláno Kupujícím přepravní službou, bude Zboží Prodávajícím Kupujícímu odesláno stejným způsobem. V případě osobního vyzvednutí Zboží je Kupující povinen předložit Reklamační protokol, popř. musí prokázat svou totožnost.
2. Při převzetí Zboží se Kupující zasazuje zkontrolovat stav a množství Zboží a soulad Zboží s Potvrzením o vyřízení reklamací. V případě, že Zboží nebude odpovídat požadavkům Kupujícího nebo Potvrzení o vyřízení reklamací, zavazuje se Kupující bez zbytečného odkladu informovat Prodávajícího. Pokud Kupující nesplní povinnosti dle tohoto odstavce, nebude Prodávající povinen přihlížet k dalším námitkám Kupujícího.
3. Nepřevezme-li Kupující Zboží osobně nebo od přepravní služby ani ve lhůtě 2 měsíců ode dne, co jej Prodávající vyrozuměl o možnosti Zboží převzít, náleží Prodávajícímu úplata za uskladnění ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení. V případě, že Kupující nepřevezme Zboží ani do šesti měsíců poté, kdy byl informován o vyřízení Reklamací, vyhrazuje si Prodávající právo Zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného. V případě, že se Prodávajícímu nepodaří Zboží prodat ani ve lhůtě dvou měsíců ode dne započetí prodeje dle tohoto odstavce nebo bude-li Zboží zjevně neprodejně, vyhrazuje si Prodávající právo Zboží zlikvidovat na náklady Kupujícího.

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Prodávající se zavazuje k tomu, že veškeré osobní údaje Kupujícího budou zpracovány v souladu se svými **Zásady práce s osobními údaji**, které jsou **ZDE** a budou použity pouze pro účely vyřízení Reklamací a komunikace s Kupujícím.
2. Práva Kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.
3. Tento Reklamační řád je k dispozici na webových stránkách www.zomael.cz.
4. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu tohoto Reklamačního řádu. Změny budou platit od okamžiku zveřejnění na webových stránkách.

Tento Reklamační řád je účinný od 1.11. 2023.