

## Reklamacce a vrácení zboží

Tento dokument upravuje způsob a podmínky odstoupení od smlouvy a reklamace vad zboží zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu **sagrada-madre.cz** od podnikatelky:



- Hana Járová, se sídlem Partyzánská 864, Vizovice 763 12
- IČO: 17546877, Sp. značka S MUVIZ 018700/2022
- Kontakty: E-mail: [info@sagrada-madre.cz](mailto:info@sagrada-madre.cz), telefon: +420 705 986 634
- **Adresa pro doručování:** Sagrada Madre, Partyzánská 864, Vizovice 763 12

## REKLAMACE

### **Stručně o tom, jak postupovat při reklamaci – shrnutí reklamačního řádu.**

- **Jestli jste se rozhodli pro reklamaci zboží, nejdříve si prosím přečtěte celý tento reklamační řád.**
- Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.
- Pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně.
- 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, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- Zboží, které chcete reklamovat odešlete na adresu: **Sagrada Madre, Partyzánská 864, Vizovice 763 12** (jinak než na dobírkou, kterou nepřebíráme) – dovnitř balíčku vložte reklamační formulář (příloha 1 tohoto dokumentu), který Vám byl doručen na Vaš e-mail. Pro usnadnění postupu je vhodné ke zboží **přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad – fakturu, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží.**
- Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.
- O obdržení reklamace Vás budeme informovat do 3 dnů prostřednictvím e-mailu.
- **Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího obdržení.**
- O vyřízení reklamace Vás budeme prostřednictvím e-mailu. Pokud je reklamace oprávněná, náleží Vám náhrada účelně vynaložených nákladů. Tyto náklady jste povinni prokázat, např. účtenkami či potvrzeními o ceně za dopravu. V případě, že došlo k odstranění vady dodáním nového Zboží, je Vaší povinností Nám původní Zboží vrátit, náklady na toto vrácení však hradíme My.

### **Celé znění reklamačních podmínek:**

#### **1. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ**

- 1.1. Zaručujeme, že v době přechodu nebezpečí škody je Zboží bez vad, zejména pak, že:

- a) má vlastnosti, které jsme si s Vámi dohodnuli, a pokud nebyly výslovně dohodnuty, pak takové, které jsme u popisu Zboží uvedli, případně takové, které lze s ohledem na povahu Zboží očekávat;
- b) je vhodné pro účely, které jsme uvedli nebo pro účely, které jsou pro Zboží tohoto typu obvyklé;
- c) je v odpovídajícím množství a hmotnosti;
- d) splňuje požadavky na něj kladené právními předpisy;
- e) není zatíženo právy třetích stran.

1.2. Práva a povinnosti ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 Občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

**V případě, že bude mít Zboží vadu**, tedy zejména pokud nebude splněna některá z podmínek dle čl. 1.1, můžete Nám takovou vadu oznámit a uplatnit práva z vadného plnění (tedy Zboží reklamovat) zasláním e-mailu či dopisu na Naše adresy uvedené u Našich identifikačních údajů. **Pro reklamaci můžete využít také vzorový formulář poskytovaný z Naší strany a který Vám byl také doručen e-mailem.** V uplatnění práva z vadného plnění je třeba zvolit, jak chcete vadu vyřešit, přičemž tuto volbu nemůžete následně, s výjimkou případů dle čl. 1.4, bez Našeho souhlasu změnit. Reklamaci vyřídíme v souladu s Vámi uplatněným právem z vadného plnění. V případě, že si ne zvolíte řešení vady, máte práva uvedená v čl. 1.5 i v situacích, kdy vadné plnění bylo podstatným porušením Smlouvy.

**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.

1.3. Je-li vadné plnění podstatným porušením Smlouvy, **máte následující práva:**

- a) **na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady, nebo dodáním chybějící části Zboží;**
- b) **na odstranění vady opravou Zboží;**
- c) **na přiměřenou slevu z Ceny;**
- d) **na odstoupení od Smlouvy.**

V případě, že zvolíte vyřešení dle bodů a) nebo b) a My vadu takto neodstraníme v přiměřené lhůtě, kterou jsme uvedli, nebo Vám sdělíme, že tímto způsobem vadu neodstraníme vůbec, máte práva dle bodů c) a d), i když jste je v rámci reklamace původně nepožadovali. Zároveň pokud si zvolíte odstranění vady opravou Zboží a My zjistíme, že je vada neopravitelná, oznámíme Vám to a můžete si zvolit jiný způsob odstranění vady.

1.4. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením Smlouvy, máte následující práva:

- a) na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady, nebo dodáním chybějící části Zboží;
- b) na odstranění vady opravou Zboží;
- c) na přiměřenou slevu z Ceny.

**Pokud však vadu neodstraníme včas nebo odmítneme vadu odstranit, vzniká Vám právo od Smlouvy odstoupit.** Odstoupit můžete také v případě, kdy nemůžete Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vad po opravě Zboží nebo při větším počtu vad Zboží.

- 1.5. V případě podstatného i nepodstatného porušení nemůžete odstoupit od Smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, pokud nemůžete vrátit Zboží ve stavu, v jakém jste ho obdrželi. To ale neplatí v následujících případech:
  - a) došlo-li ke změně stavu Zboží v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady;
  - b) bylo-li Zboží použito ještě před objevením vady;
  - c) nebyla-li nemožnost vrácení Zboží v nezměněném stavu způsobena Vaším jednáním anebo Vaším opomenutím,
  - d) došlo-li z Vaší strany před objevením vady k prodeji, spotřebování nebo pozměnění Zboží při obvyklém použití; pokud k tomu však došlo jen částečně, je Vaší povinností tu část Zboží, kterou vrátit lze a v takovém případě Vám nebude vrácena část Cen odpovídající Vašemu prospěchu z užití části Zboží.
- 1.6. **Do 3 dnů od obdržení reklamace Vám na e-mailovou adresu potvrdíme, že jsme reklamaci obdrželi, kdy jsme ji obdrželi a předpokládanou dobu trvání vyřízení reklamace. Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího obdržení.** Lhůta může být po naší vzájemné dohodě prodloužena. Pokud lhůta marně uplyne, můžete odstoupit od Smlouvy.
- 1.7. **O vyřízení reklamace Vás budeme informovat e-mailem.** Pokud je reklamace oprávněná, náleží Vám náhrada účelně vynaložených nákladů. Tyto náklady jste povinni prokázat, např. účtenkami či potvrzeními o ceně za dopravu. V případě, že došlo k odstranění vady dodáním nového Zboží, je Vaší povinností Nám původní Zboží vrátit, náklady na toto vrácení však hradíme My.
- 1.8. **V případě, že jste podnikateli, je Vaší povinností oznámit a vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co jste ji mohli zjistit, nejpozději však do tří dnů od převzetí Zboží.**
- 1.9. V případě, že jste spotřebitel, máte právo uplatit práva z vadného plnění u vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží ve lhůtě 24 měsíců od převzetí Zboží.
- 1.10. Ustanovení ohledně práva z vad se nepoužijí v případě:
  - a) Zboží, které je prodávané za nižší Cenu, na vadu, pro kterou byla nižší Cena ujednána;
  - b) opotřebením Zboží způsobeného jeho obvyklým užíváním;
  - c) použitého Zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou Zboží mělo, když jste jej převzali;
  - d) kdy to vyplývá z povahy Zboží.

## 2. Odstoupení od Smlouvy

- 2.1. K odstoupení od Smlouvy, tedy k ukončení smluvního vztahu mezi Námi a Vámi od jeho počátku, může dojít z důvodů a způsoby uvedenými v tomto článku, případně v dalších ustanoveních Podmínek, ve kterých je možnost odstoupení výslovně uvedena.
- 2.2. **V případě, že jste spotřebitel, tedy osoba kupující Zboží mimo rámec své podnikatelské činnosti, máte v souladu s ustanovením §1829 občanského zákoníku právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne doručení Zboží.** V případě, že jsme uzavřeli Smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů Zboží nebo dodání několika částí Zboží, začíná tato lhůta běžet až dnem dodání poslední části Zboží, a v případě, že jsme uzavřeli Smlouvu, na základě, které Vám budeme Zboží dodávat pravidelně a opakovaně, začíná běžet dnem dodání první dodávky. Od Smlouvy můžete odstoupit jakýmkoliv prokazatelným způsobem (zejména zasláním e-mailu nebo dopisu na Naše adresy uvedené u Našich identifikačních údajů). **Pro odstoupení můžete využít také vzorový formulář poskytovaný z Naší strany (příloha 2 tohoto dokumentu, také Vám byl doručen s potvrzením objednávky).**
- 2.3. Ani jako spotřebitel však nemůžete od Smlouvy odstoupit v případech, kdy je předmětem Smlouvy:
- Zboží, jehož Cena závisí na výchytkách finančního trhu nezávisle na Naší vůli a může k nim dojít během lhůty pro odstoupení od Smlouvy;
  - dodání alkoholických nápojů, které mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejich Cena závisí na výchytkách finančního trhu nezávislých na Naší vůli;
  - Zboží, které bylo upraveno podle Vašeho přání nebo pro Vaši osobu;
  - Zboží, které podléhá rychlé zkáze a Zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným;
  - Zboží v uzavřeném obalu, které bylo z obalu vyňato a z hygienických důvodů jej není možné vrátit;
  - dodávka zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud došlo k porušení původního obalu;
  - dodávka novin, periodik nebo časopisů;
  - dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s Vaším předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy a My jsme Vám sdělili, že nemáte právo na odstoupení od Smlouvy.
- 2.4. Lhůta k odstoupení dle čl. 2.2 Podmínek se považuje za zachovanou, pokud Nám v jejím průběhu odešlete oznámení, že od Smlouvy odstupujete.
- 2.5. **V případě odstoupení od Smlouvy Vám bude Cena vrácena do 14 dnů ode dne účinnosti odstoupení na účet, ze kterého byla připsána, případně na účet zvolený ve formuláři odstoupení od Smlouvy.** Částka však nebude vrácena dříve, než Nám Zboží vrátíte či než prokážete, že došlo k jeho zaslání zpět Nám. **Zboží Nám prosím vracejte čisté, pokud možno včetně originálního obalu.**
- 2.6. V případě odstoupení od Smlouvy dle čl. 2.2 Obchodních podmínek jste povinni Nám Zboží zaslat do 14 dnů od odstoupení a nesete náklady spojené s navrácením zboží k Nám. Vy máte naopak nárok na to, abychom Vám vrátili Cenu za dopravu, avšak pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží, který jsme pro dodání Zboží nabízeli. V případě odstoupení z důvodu, že My porušíme uzavřenou Smlouvu, hradíme i náklady spojené s navrácením zboží k Nám, ovšem opět pouze do výše Ceny za dopravu ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží, který jsme při dodání Zboží nabízeli.
- 2.7. Odpovídáte Nám škodu v případech, kdy bude Zboží poškozeno v důsledku Vašeho nakládání s ním jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Způsobenou škodu Vám v takovém

případě vyúčtujeme poté, co Vám Zboží bude vráceno a splatnost vyúčtované částky je 14 dní. V případě, že jsme Vám ještě nevrátili Cenu, jsme oprávněni pohledávku z titulu nákladů započíst na Vaši pohledávku na vrácení Ceny.

- 2.8. **My jsme oprávněni odstoupit od Smlouvy kdykoliv před tím, než Vám dodáme Zboží, pokud existují objektivní důvody, proč není možné Zboží dodat (zejména důvody na straně třetích osob nebo důvody spočívající v povaze Zboží),** a to i před uplynutím doby uvedené v těchto Podmínkách. Můžeme také od Smlouvy odstoupit, pokud je zjevné, že jste uvedli v Objednávce záměrně nesprávné informace. V případě, že nakupujete zboží v rámci své podnikatelské činnosti, tedy jako podnikatel, jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit kdykoli, i bez udání důvodu.

Tento dokument je platný a účinný od 22.02.2023

Příloha 1: **REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ**

Adresa pro zaslání reklamovaného zboží:

**Sagrada Madre,  
Partyzánská 864,  
Vizovice, 763 12**



e-mail: [info@sagrada-madre.cz](mailto:info@sagrada-madre.cz), tel. číslo: +420 705 986 634

**Uplatnění reklamace**

Datum uzavření Smlouvy:	
Jméno a příjmení:	
Adresa:	
E-mailová adresa:	
Zboží, které je reklamováno:	
Popis vad Zboží:	
Navrhovaný způsob pro vyřízení reklamace:	

Zároveň žádám o vystavení potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem toto právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduji, spolu s uvedením mých kontaktních údajů pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

Datum:

Podpis:

Příloha 2: **FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

Adresa pro zaslání zboží a formuláře:

**Sagrada Madre,  
Partyzánská 864,  
Vizovice, 763 12**

e-mail: [info@sagrada-madre.cz](mailto:info@sagrada-madre.cz), tel. číslo: +420 705 986 634



**Tímto prohlašuji, že odstupuji od Smlouvy:**

Datum uzavření Smlouvy:	
Jméno a příjmení:	
Adresa:	
E-mailová adresa:	
Specifikace Zboží, kterého se Smlouva týká:	
Způsob pro navrácení obdržených finančních prostředků, případně uvedení čísla bankovního účtu:	

Je-li kupující spotřebitelem má právo v případě, že objednal zboží prostřednictvím e-shopu společnosti **Sagrada Madre** („Společnost“) nebo jiného prostředku komunikace na dálku, mimo případy uvedené v § 1837 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů odstoupit od již uzavřené kupní smlouvy do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, resp. pokud se jedná o koupi zboží, pak do čtrnácti dnů od jeho převzetí. V případě smlouvy, jejímž předmětem je několik kusů zboží nebo dodání několika částí zboží, začíná tato lhůta běžet až dnem dodání posledního kusu nebo části zboží, a v případě smlouvy, na základě, které má být zboží dodáváno pravidelně a opakovaně, ode dne dodání první dodávky.

**Toto odstoupení oznámí kupující Společnosti písemně na adresu provozovny Společnosti nebo elektronicky na e-mail uvedený na vzorovém formuláři.**

Odstoupí-li kupující, který je spotřebitelem, od kupní smlouvy, zašle nebo předá Společnosti bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy, zboží, které od ní obdržel.

Odstoupí-li kupující, který je spotřebitelem, od kupní smlouvy, vrátí mu Společnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy, všechny peněžní prostředky (kupní cenu dodaného zboží) včetně nákladů na dodání, které od něho na základě kupní smlouvy přijala, stejným způsobem. Jestliže kupující zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který Společnost nabízí, vrátí Společnost kupujícímu náklady na dodání zboží pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Společnost není povinna vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než zboží obdrží zpět nebo než kupující prokáže, že zboží Společnosti odeslal.

Datum:

Podpis: