

Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

1. Fyzická osoba **Pavel Šuch**, IČO 05415411, se sídlem 332 07, Střížovice 162, který je veden v rejstříku podle §71 odst.2 živnostenského zákona Městským úřadem Blovice (dále jen „internetový obchod VinoGusto.“ nebo „prodávající“) tímto reklamačním řádem v souladu s § 1811 odst. 2 písm. f) a § 1820 odst. 1 písm. m) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“), a § 13 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „Zákon o ochraně spotřebitele“) **řádne informuje kupujícího**, kterým je spotřebitel (dále jen „kupující“), o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady vč. záručních vad (dále jen „reklamece“), včetně údajů o tom, kde může reklamaci uplatnit.
2. Kupujícím se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje v internetovém obchodě VinoGusto zboží s výjimkou osob, které jsou podnikateli, a při uzavření smlouvy je z okolností zřejmé, že se koupě zboží či poskytnutí služby týká jejich podnikatelské činnosti.

II. Práva kupujícího z vadného plnění v případě prodeje zboží

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Prodávající odpovídá kupujícímu zejména za to, že zboží:
 - a. odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
 - b. je vhodné k účelu, pro který je kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
 - c. je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
2. Prodávající dále odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:
 - a. je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
 - b. zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením; tímto prohlášením však prodávající není vázán, prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv,
 - c. je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a

- d. zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy, ledaže prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.
3. Trvanlivost jednotlivých druhů vín a destilátů je individuální. Uvedené údaje o obsahu alkoholu a zbytkového cukru odpovídají hodnotám naměřeným při plnění lahve výrobcem. Optimální doba spotřeby a případná doba archivace je uvedena u každého vína zvláště, u likérů je ideální doba spotřeby uvedena na lahvi. U nepotravinářských produktů (vinařské doplňky-sklenice, karafy, bedýnky, kazety atd.) se doba odpovědnosti za vady řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, případně je dána záruka, která vyplývá z příslušného prohlášení prodávajícího či výrobce zboží.
4. Kvalitní víno jako přírodní produkt každým rokem změní ročník, při širokém sortimentu vín může docházet ke změnám rychleji, než se stačí aktualizovat internetová nabídka nebo tištěná prezentace v katalogu. Pokud dojde ke změně ročníku v době objednávky, je automaticky dodán nejbližší následující ročník téhož vína. V případě, že kupující trvá na uvedeném ročníku a jiný nechce, musí toto výslovně uvést v poznámce pomocí funkce „Poznámka k objednávce“ v posledním kroku před odesláním objednávky.
5. Proávající neodpovídá za vady zboží způsobené jeho nevhodným zacházením se zbožím či jeho nevhodným skladováním strany kupujícího. Proávající odpovídá pouze za prokazatelné senzorické vady kvality vín, a to při navrácení většiny obsahu láhve. Zároveň není možné uplatňovat vady vín po víceletém uskladnění u kupujícího nebo vady způsobené stářím při nákupu již lahvoě zralých vín. U prodávajícího jsou víno a destiláty skladovány v optimálních podmínkách a díky vysoké obrátkovosti je zajištěna neustálá čerstvost zboží.
6. Projeví-li se vada zboží dle odst. II.1. a II.2. v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
7. Proávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající. U zužitelné věci se vyznačí doba nejkratší trvanlivosti, popřípadě, u věci podléhající rychlé zkáze, doba, po kterou lze věc použít.
8. **Kupující může vytknout vadu**, která se na zboží projeví **v době dvou let od převzetí**. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, doba uvedené výše v tomto odstavci neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat.
9. Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby, může požadovat dodání nového zboží bez vady nebo jeho opravu, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro

kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady. Lhůty pro vyřízení reklamace jsou uvedeny níže.

10. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
 - a. prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
 - b. se vada projeví opakovaně,
 - c. je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
 - d. je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které kupující obdržel. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.
11. Záruka za jakost **může vzniknou** prohlášením poskytovatele záruky, že kupujícího uspokojí nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnění, zejména tím, že mu vrátí kupní cenu, vymění zboží nebo je opraví anebo v této souvislosti poskytne službu, nebude-li mít zboží vlastnosti uvedené v prohlášení o záruce.
12. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.
13. Vadou zboží není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.

III. Práva kupujícího ze záruky za jakost v případě prodeje zboží

1. Prodávající **může svým prohlášením poskytnout záruku za jakost zboží** přesahující rozsah odpovědnosti prodávajícího za vady danou zákonem, přičemž podmínky a rozsah této záruky určí v tomto prohlášení a kupujícímu vydá potvrzení o záruce za jakost (záruční list) za podmínek a s náležitostmi dle § 2174a Občanského zákoníku.
2. Záruka za jakost vznikne i prohlášením učiněným v reklamě dostupné nejpozději v okamžiku uzavření kupní smlouvy, přičemž v případě rozporu mezi obsahem uvedených prohlášení, bude mít přednost obsah prohlášení uvedeného v reklamě, je-li pro kupujícího příznivější, ledaže byl před uzavřením smlouvy dodatečně upraven stejným nebo srovnatelným způsobem, jakým byla reklama učiněna.
3. Za vadu zboží krytou zárukou se považuje stav, kdy zboží nebude mít vlastnosti uvedené v prohlášení o záruce.
4. Určují-li prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší.
5. Záruční doba běží od odevzdání zboží kupujícímu; bylo-li zboží podle smlouvy odesláno, běží od dojití zboží do místa určení. Má-li koupené zboží uvést do provozu někdo jiný než poskytovatel záruky, běží záruční doba až ode dne uvedení zboží do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí zboží a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

6. Vyskytne-li se u zboží během záruční doby vada krytá zárukou, má kupující právo požadovat opravu zboží, doplnění toho, co chybí, anebo dodání nového zboží bez vad. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni zboží řádně užívat, může kupující odstoupit od smlouvy anebo požadovat přiměřenou slevu. Pro odstoupení se doporučuje použít **formulář Vzor odstoupení od kupní smlouvy** uloženém na webu prodávajícího.
7. Kupující nemá právo ze záruky dle odst. 6. způsobila-li vadu po převzetí zboží kupujícím vnější událost.
8. Kupující nemá právo ze záruky dle odst. 6. dále v případech, kdy je vyloučeno právo kupujícího z vadného plnění dle čl. II.
9. Vadu, na kterou se vztahuje záruka, musí kupující vytknout prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost zboží prohlédnout a vadu zjistit, nejpozději však do uplynutí záruční doby.
10. Plnění, kterého lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění dle čl. II, se kupující nemůže domáhat na základě práva ze záruky za jakost.

IV. Uplatnění práv z vadného plnění a práv ze záruky za jakost

1. Kupující je oprávněn uplatnit práva z odpovědnosti za vady dle čl. II nebo práva ze záruky za jakost dle čl. III (dále jen „reklamace“), pouze pokud prodávajícímu prokáže, že zboží bylo zakoupeno u prodávajícího, a to včetně data a přibližného času koupě (např. předložením originálního dokladu o zaplacení zboží, záručního listu, pokud je potvrzen prodávajícím, či jiným hodnověrným způsobem). Kupující je povinen v reklamaci uvést své jméno a kontaktní údaje. Pro reklamaci se doporučuje použít **formulář Vzor reklamace** uloženém na webu prodávajícího.
2. Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci na adrese sídla prodávajícího, případně též elektronickou poštou na adrese: Pavel.Such@vinogusto.cz nebo telefonicky na č.: +420 723 794 463.
3. Kupující je při uplatnění reklamace povinen uvést, jaké právo z vadného plnění či právo ze záruky za jakost uplatňuje, tedy jaký požaduje způsob vyřízení reklamace.
4. K odstranění vady převezme prodávající zboží na vlastní náklady. Při dodání nového zboží vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady zboží původně dodané.
5. V případě uplatnění reklamace je prodávající povinen potvrdit kupujícímu v písemné formě, kdy reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na případné jiné osoby určené k provedení opravy.
6. Uplatnil-li kupující práva z vadného plnění oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadné zboží užívat. Kupující má v takovém případě právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva z vadného plnění za podmínek stanovených § 1924 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Toto právo však musí být uplatněno

nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, jinak soud k námitce prodávajícího právo kupujícímu nepřizná.

7. Pokud kupující při výkonu práv z vadného plnění či práv ze záruky za jakost odstoupí od kupní smlouvy, zašle nebo předá prodávajícímu zboží, které od něho obdržel. Pro vrácení zboží není možné použít služby, při kterých je zboží doručováno třetí osobě do jejích prostor k následnému vyzvednutí adresátem, a nikoliv přímo prodávajícímu (např. výdejní místa či výdejní boxy apod.). Prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu kupující prokáže, že mu zboží odeslal.

V. Lhůty pro vyřízení reklamace

1. V případě, že kupující je spotřebitelem, musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.
2. V ostatních případech prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha zboží a účel, pro který je kupující koupil.
3. Prodávající je povinen ve lhůtě pro vyřízení reklamace informovat kupujícího o skutečnosti, že jeho reklamace byla po odborném posouzení tvrzené vady vyřízena, pouze pokud se jedná o reklamaci kupujícího, který je spotřebitelem. V ostatních případech je plně na kupujícím, aby se u prodávajícího po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace sám informoval, zda a jak byla jeho reklamace vyřízena.

VI. Vyzvednutí zboží po provedení opravy nebo po dodání nového zboží bez vad

1. Byla-li reklamace vyřízena opravou zboží nebo dodáním nového zboží bez vad a kupující si nevyzvedne opravené nebo nově dodané zboží bez zbytečného odkladu poté, co reklamace měla být vyřízena, nebo bez zbytečného odkladu po vyrozumění o vyřízení reklamace, může je prodávající na účet objednatele vhodným způsobem prodat. Nebrání-li tomu povaha zboží, prodávající vyrozumí kupujícího o zamýšleném prodeji takového zboží a stanoví mu náhradní lhůtu k jeho převzetí, která nesmí být kratší než jeden měsíc.
2. Nehlásí-li se neznámý nebo nesnadno dosažitelný kupující o opravené nebo nově dodané zboží po dobu delší než šest měsíců, popřípadě brání-li tomu povaha zboží, nehlásí-li se kupující o opravené nebo nově dodané zboží po dobu přiměřenou jeho povaze, může prodávající zboží na jeho účet prodat i bez vyrozumění dle odst. 1.
3. Odst. VI.1. a VI.2. se použijí obdobně, pokud si kupující nevyzvedne reklamované zboží v případě zamítnutí reklamace bez zbytečného odkladu poté, co uplynula lhůta pro vyřízení reklamace, nebo bez zbytečného odkladu po vyrozumění o zamítnutí reklamace.

VII. Účinnost reklamačního řádu a závěrečná ustanovení

V případě, že zákazník není spokojený se způsobem, kterým prodávající vyřídil jeho reklamaci nebo se domnívá, že prodávající porušil jeho práva, a nedošlo k urovnání sporu dohodou přímo mezi zákazníkem a prodávajícím, má zákazník právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.

Prodávající si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění reklamačního řádu.

Tento reklamační řád **je platný a účinný od 01.10.2025**. Pro reklamaci zboží je rozhodující znění reklamačního řádu platného a účinného ke dni, kdy byla kupní smlouva uzavřena.

Ve Střížovicích dne 01.10.2025