



Reklamační řád

dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,

společnosti MADOIL s.r.o., IČO: 65276515, se sídlem Sovadinova 3552/10a, 690 02 Břeclav, zapsané v obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Brně pod sp. zn. C 23498 (dále jen „prodávající“).

Čl. I.

Základní ustanovení

- 1) Tento reklamační řád (dále jen „reklamační řád“) upravuje některá práva a povinnosti a zejména postup smluvních stran při reklamaci zboží a uplatnění práv kupujícího z vadného plnění, které kupujícímu vzniknou v souvislosti s koupí zboží na základě kupní smlouvy uzavírané mezi prodávajícím a kupujícím prostřednictvím e-shopu (dále jen „reklamace“).
- 2) Práva a povinnosti smluvních stran při reklamaci, která nejsou v tomto reklamačním řádu výslovně upravena, jsou obsažena v obchodních podmínkách prodávajícího, označených jako Všeobecné obchodní podmínky internetového obchodu olejníčka.cz (dále jen „obchodní podmínky“). Definice pojmů použité v obchodních podmínkách (zkratky v uvozovkách, např. „prodávající“, „kupující“, „kupní smlouva“ apod.), mají shodný význam i v tomto reklamačním řádu.
- 3) Reklamační řád tvoří nedílnou součást obchodních podmínek a jejich prostřednictvím též kupní smlouvy uzavřené mezi kupujícím (zákazníkem) a prodávajícím.
- 4) Kupující okamžikem vytvoření závazné objednávky zboží (kliknutím na tlačítko odeslat objednávku) vyslovuje souhlas se zněním tohoto reklamačního řádu coby nedílné součásti obchodních podmínek a potvrzuje, že se s ním řádně a v plném rozsahu seznámil.
- 5) Kupující se zavazuje při vyřizování jakékoliv reklamace poskytovat prodávajícímu veškerou součinnost nezbytnou k řádnému vyřízení reklamace a bere na vědomí, že neposkytnutí součinnosti může vést až k nemožnosti reklamaci řádně vyřídit. Za prodlení s řádným vyřízením reklamace v důsledku neposkytnutí součinnosti ze strany kupujícího nenesí prodávající odpovědnost.

Čl. II. Kontrola zboží

- 1) Kupující je povinen zkontrolovat stav balíku (zásilky) se zbožím již při jeho převzetí od přepravce. V tento okamžik kupující zkontroluje zejména neporušenost či poškození obalu, počet balíků (kompletnost a množství), jakož i další případné zjevné vady zásilky či zboží.
- 2) Zjistí-li kupující vady balíku (zásilky) či zboží podle předchozího odstavce, tyto okamžitě (při převzetí) vytkne přepravci a bez zbytečného odkladu (téhož dne) i prodávajícímu. Namítané vady budou zpravidla zaneseny do předávacího protokolu sepsaného s přepravcem. Využije-li kupující svého práva vadný balík nepřevzít, informuje o využití tohoto práva bezodkladně (nejpozději následující den) prodávajícího.
- 3) Převezme-li kupující balík (zásilku) s vadami dle odst. 1) tohoto článku, měl by kupující vždy neprodleně zachytit stav balíku ve vizuálně vnímatelné podobě (fotografie či video). Kupující je povinen takto postupovat vždy, a to v souladu s ustanoveními obchodních podmínek, jestliže vytkne vady balíku při převzetí od přepravce, avšak přepravce s ním odmítne sepsat předávací protokol.
- 4) Kupující dále ihned po převzetí zboží, zpravidla tentýž den, ve kterém zboží převezme, vyjme zboží z balíku (otevře zásilku) a důkladně zkontroluje stav zboží, zejména jeho kompletnost a množství, jakož i to, zda zboží nemá žádné zjevné vady. Zjevnými vadami se rozumí takové vady, které lze při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. O těchto vadách je kupující povinen informovat bezodkladně (nejpozději následující den) prodávajícího.
- 5) Výše uvedenými ustanoveními tohoto článku není dotčena zákonná lhůta spotřebitele pro uplatnění práv z vadného plnění. Nedodržení uvedených lhůt nezabavuje spotřebitele práva zboží u prodávajícího reklamovat, avšak prodávajícímu umožňuje prokázat, že zboží nebylo kupujícímu dodáno v rozporu s kupní smlouvou.

Čl. III. Uplatnění reklamace

- 1) Reklamací zboží může kupující uplatnit buď elektronicky na e-mailové adrese info@olejnicka.cz nebo písemně či osobně na adrese Sovadinova 3552/10a, 690 02 Břeclav. V případě osobní reklamace je nezbytné provozovnu navštívit v provozních hodinách od pondělí do pátku od 7:00 – 16:30.
- 2) Lhůty pro uplatnění reklamace stanovují obchodní podmínky a zčásti tento reklamační řád. V každém případě je kupující povinen reklamovat vadu zboží bez zbytečného odkladu po jejím zjištění.
- 3) Kupující je povinen předat prodávajícímu reklamované zboží nejpozději do 14 dnů ode dne uplatnění reklamace. Zboží je možné zaslat výlučně na adresu Sovadinova 3552/10a, 690 02 Břeclav, nebo je v uvedeném místě předat osobně. Zboží je předáno včas, jestliže je v poslední den této lhůty odesláno prodávajícímu.

- 4) Zašle-li kupující reklamované zboží prodávajícímu prostřednictvím přepravce, musí zásilka obsahovat reklamované zboží včetně veškerého příslušenství. Dále by zásilka měla obsahovat písemnou reklamaci zboží včetně podrobného popisu závady (a to i v případě, kdy reklamáce byla předtím uplatněna například e-mailem), preferovaný způsob vyřízení reklamáce – tj. které konkrétní právo z vadného plnění kupující uplatňuje, kopii dokladu o zakoupení zboží, kopii dokladů k případné záruce za jakost zboží, kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a telefonní číslo, případně e-mailovou adresu) a bankovní spojení, požaduje-li kupující vrácení kupní ceny či její části (slevu). Nedoložení výše uvedeného může vést k nemožnosti vyřízení reklamáce, zejména v důsledku absence identifikace kupujícího nebo původu či závady zboží.
- 5) Nedisponuje-li kupující dokladem o koupi zboží nebo dokladem o poskytnutí záruky, je povinen jiným způsobem řádně prokázat uzavření kupní smlouvy k reklamovanému zboží s prodávajícím, resp. poskytnutí záruky na reklamované zboží. Nedostojí-li kupující této povinnosti, je prodávající oprávněn reklamaci neuznat.
- 6) V případě odeslání reklamovaného zboží prodávajícímu prostřednictvím přepravce, je kupující povinen zboží včetně veškerého příslušenství řádně a dostatečným způsobem zabalit, a to zejména tak, aby v průběhu přepravy nedošlo k jeho poškození. Kupující by při balení zboží měl zohlednit veškeré jeho vlastnosti a specifika, přičemž křehké či jinak náchylné zboží by měl vhodným způsobem označit na obalu, a současně o této skutečnosti informovat přepravce. Zboží by mělo být před zabalením uloženo do původního obalu, pokud je to možné.
- 7) Odstoupí-li kupující pro vady zboží od kupní smlouvy, je vždy povinen prodávajícímu dodat zboží včetně veškerého příslušenství. Nesplní-li kupující tuto povinnost, bude kupujícímu vrácena kupní cena snižená o cenu nedodaného příslušenství; nelze-li určit cenu příslušenství zboží, bude kupní cena ponížena o jeho hodnotu.
- 8) Pokud je reklamáce uplatněna spotřebitelem, je prodávající povinen mu bezprostředně po přijetí reklamáce vydat písemné potvrzení o uplatnění reklamáce, které bude obsahovat údaje o tom, kdy byla reklamáce spotřebitelem uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamáce spotřebitel žádá a kontaktní údaje, jejichž prostřednictvím si spotřebitel bude moci ověřit stav vyřízení reklamáce. Toto potvrzení bude spotřebiteli zasláno e-mailem, s čímž spotřebitel výslovně souhlasí, ledaže spotřebitel reklamaci uplatní osobně v provozovně prodávajícího a požádá o neprodlené vydání potvrzení v listinné podobě.
- 9) Jestliže o to spotřebitel požádá bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění, má nárok na proplacení nákladů účelně vynaložených na uplatnění oprávněné reklamáce. Jedná se zejména o náklady na odeslání reklamovaného zboží prodávajícímu prostřednictvím přepravce (přepravné). Kupující je povinen volit takovou formu dopravy reklamovaného zboží, která bude s ohledem na možnosti v daném místě a čase cenově nejvýhodnější, a dále je povinen si počínat tak, aby náklady reklamáce byly co nejnižší. S ohledem na uvedené kupující bere na vědomí, že mu nemusí být proplaceny náklady, které nebyly vynaloženy účelně nebo v souladu s uvedenými zásadami, nýbrž pouze část těchto

nákladů ve výši nejmenších nutných nákladů nezbytných pro řádné uplatnění reklamace.

Čl. IV.

Výluky a důvody zamítnutí reklamace

- 1) Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují zejména na vady vzniklé:
 - a) mechanickým poškozením zboží;
 - b) poškozením zboží přírodními živly nebo vyšší mocí;
 - c) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno;
 - d) nesprávným užíváním zboží, včetně jeho užívání v rozporu s podmínkami uvedenými v příbalových letáčích či jiných instrukcích a návodech na použití (např. přímo na obalu zboží) nebo všeobecnými zásadami a obecně známými pravidly užívání daného typu zboží;
 - e) zanedbáním péče nebo neodborným zacházením se zbožím;
 - f) použitím zboží na věc, u které se to dle její povahy a vlastností nedoporučuje (např. v návodech na použití) nebo je to vzhledem k obvyklému účelu a způsobu použití zboží nevhodné.
- 2) V případech uvedených v předchozím odstavci tohoto článku pod písm. c) až f) prodávající neodpovídá kupujícímu ani za škodu na jiných věcech či na zdraví, která v tomto důsledku vznikne. Totéž platí i v případě, že kupující použije zboží po uplynutí data jeho spotřeby (trvanlivosti, životnosti).
- 3) Prodávající je oprávněn zamítnout reklamaci v případech, kdy:
 - a) to výslovně stanoví platné a účinné právní předpisy,
 - b) to výslovně stanoví obchodní podmínky včetně reklamačního řádu,
 - c) došlo k porušení či odstranění ochranné pečeti na víčku, ledaže vada zboží zjevně nemá či nemůže mít žádnou souvislost s porušením či odstraněním ochranné pečeti;
 - d) reklamované zboží je znečištěné;
 - e) reklamované zboží je prodávajícímu předáváno v rozporu hygienickými standardy a/nebo není bezpečné pro provedení reklamačního řízení.
- 4) Zamítne-li prodávající reklamaci, je povinen toto rozhodnutí stručně odůvodnit.

Čl. V.

Postup při vyřízení reklamace

- 1) Uplatní-li reklamaci spotřebitel, musí být reklamace posouzena a vyřízena včetně odstranění zjištěné vady reklamovaného zboží v přiměřené lhůtě, nejpozději do 30 dnů

ode dne uplatnění reklamace, přičemž tato lhůta počíná běžet dne následujícího po dni, ve kterém bude reklamace doručena prodávajícímu. Spotřebitel se společně s prodávajícím mohou dohodnout na prodloužení lhůty podle předchozí věty.

- 2) Neposkytne-li kupující prodávajícímu součinnost nezbytnou k řádnému vyřízení reklamace (např. nepředá reklamované zboží, neuvede veškeré potřebné údaje či informace apod.), prodlužuje se lhůta k vyřízení reklamace vždy o dalších 30 dnů počítaných ode dne marného uplynutí původní lhůty k vyřízení reklamace, a to i opakovaně.
- 3) Po vyřízení reklamace prodávající informuje kupujícího o možnosti si zboží vyzvednout a určí k tomu přiměřenou lhůtu; neurčí-li prodávající lhůtu k vyzvednutí zboží, pak tato lhůta činí 10 dnů ode dne, kdy prodávající vyrozumí kupujícího o možnosti si zboží vyzvednout. Po marném uplynutí lhůty k vyzvednutí zboží je prodávající oprávněn po kupujícím požadovat zaplacení nákladů na uskladnění zboží v obvyklé výši v daném místě a čase, a to až do okamžiku jeho převzetí kupujícím. Smluvní strany se dohodly, že nevyzvedne-li si kupující zboží ani do 90 dnů ode dne, kdy byl prodávajícím vyrozuměn o možnosti si zboží vyzvednout, je kupující oprávněn zboží na náklady kupujícího zničit, nebo prodat a výtěžek z jeho prodeje jednostranně započíst oproti nároku prodávajícího vůči kupujícímu na zaplacení nákladů na uskladnění zboží.
- 4) Při převzetí zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen postupovat podle čl. II. tohoto reklamačního řádu, zejména je povinen zboží ihned prohlédnout a zkontrolovat a případné vady zboží neprodleně vytknout. Kromě toho je kupující povinen ihned po převzetí zboží zkontrolovat, zda je zboží v souladu s potvrzením o vyřízení reklamace, a případné vady zboží neprodleně vytknout. K opožděně vytknutým vadám zboží nemusí být ze strany prodávajícího přihlédnuto.
- 5) Pokud byla reklamace uplatněna spotřebitelem, je prodávající povinen mu vydat písemné potvrzení o vyřízení reklamace, které bude obsahovat údaje o tom, kdy byla reklamace vyřízena, celkovou dobu trvání reklamace, jakým způsobem byla reklamace vyřízena, v případě opravy zboží potvrzení o provedení jeho opravy a v případě zamítnutí reklamace stručné a srozumitelné odůvodnění zamítnutí reklamace. Toto potvrzení bude spotřebiteli zasláno e-mailem, s čímž spotřebitel výslovně souhlasí, ledaže spotřebitel požádá o vydání potvrzení v listinné podobě při osobním převzetí reklamovaného zboží po vyřízení reklamace v provozovně prodávajícího.

Čl. VI.

Závěrečná ustanovení

- 1) Tento reklamační řád je uveřejněn na webových stránkách prodávajícího: www.olejnicka.cz, kde si jej může kupující kdykoliv stáhnout v pdf. souboru do zařízení, z něhož web navštíví.
- 2) Prodávající si vyhrazuje právo tento reklamační řád v budoucnu jednostranně aktualizovat a měnit. Aktuální i původní znění reklamačního řádu jsou k dispozici na webových stránkách. Pro práva a povinnosti smluvních stran je však rozhodný reklamační řád platný a účinný ke dni uzavření dané kupní smlouvy.

3) Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne **01. 03. 2024**.