

# REKLAMAČNÍ ŘÁD – ZAHRADY BĚLOUŠEK

## E-SHOP

### 1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího, společnosti **Zahrady Běloušek s.r.o.**, IČO: 089 97 969, se sídlem Sazovická 488/8, Zličín, Praha 5, PSČ 155 21, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 328601 (dále „**Zahrady Běloušek**“) a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží zakoupeného od **Zahrady Běloušek** zákazníkem (dále „**Zákazník**“).
- 1.2. Zákazník je povinen seznámit se s tímto Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami **Zahrady Běloušek** (dále „**VOP**“) ještě před objednáním zboží. Zároveň Zákazník bere na vědomí, že je povinen poskytnout **Zahrady Běloušek** potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o dobu, kdy Zákazník neposkytl **Zahrady Běloušek** požadovanou součinnost.
- 1.3. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od **Zahrady Běloušek** Zákazník souhlasí s tímto Reklamačním řádem.
- 1.4. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi obsaženými ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

### 2. Záruka za jakost

- 2.1. Jako doklad o záruce vystavuje **Zahrady Běloušek** ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruční lhůty, cena, množství, sériové číslo).
- 2.2. Na výslovnou žádost Zákazníka poskytne **Zahrady Běloušek** záruku formou záručního listu. Standardně však, umožňuje-li to povaha zboží, vydává **Zahrady Běloušek** namísto záručního listu Zákazníku doklad o zakoupení zboží obsahující veškeré potřebné údaje.
- 2.3. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku nutné, **Zahrady Běloušek** v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu **Zahrady Běloušek** zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva Zákazníka, která se ke koupi zboží váží.

### 3. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

- 3.1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění (dále „**záruční lhůta**“) začíná běžet dnem převzetí zboží Zákazníkem, tj. dnem uvedeným na dokladu o zakoupení či na záručním listě.
- 3.2. Záruční lhůta je u nového (včetně rozbaleného) zboží 24 měsíců. V případě užívaného zboží stanoví záruční lhůtu předem **Zahrady Běloušek**, užívané zboží je vždy jako takové označeno. Při koupi rozmnožovacího materiálu jednoletých druhů, s výjimkou sazenic zeleniny, je záruční doba 1 rok, pokud nebude sjednána doba delší. U víceletých druhů končí záruční doba 1 rok po dosažení vývojového stupně potřebného k určení pravosti odrůdy. U sazenic zeleniny a květin je záruční doba 3 týdny. **Zahrady Běloušek** neposkytují záruku za ujmutí, není-li výslovně ujednáno jinak.
- 3.3. Pro Zákazníka, který je podnikatel, může být záruční lhůta upravena odlišně, je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost. Daná informace je u zboží v takovém případě výslovně uvedena a Zákazník je na ni upozorněn.

- 3.4. Záruční lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala, a o příslušný počet měsíců později. Délka záruční lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v prodejně **Zahrady Běloušek** a je vyznačena na dokladu o zakoupení.
- 3.5. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna ve stanovené záruční lhůtě.
- 3.6. V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběžící nová záruční lhůta, rozhodující je záruční lhůta počínající běžet dnem převzetí reklamovaného zboží Zákazníkem.

### 4. Jakost při převzetí

- 4.1. **Zahrady Běloušek** odpovídá Zákazníku za to, že zboží při jeho převzetí nemá vady. Zejména **Zahrady Běloušek** odpovídá Zákazníku za to, že v době, kdy Zákazník zboží převzal,
  - a. zboží má vlastnosti, které si obě strany ujednaly, a chybí-li takové ujednání, má vlastnosti, které **Zahrady Běloušek** nebo výrobce popsal nebo které Zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě prováděné reklamy;
  - b. zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití **Zahrady Běloušek** uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;
  - c. zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a to v přípustné odchylce dle VOP;
  - d. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 4.2. Projeví-li se vada na zboží v průběhu šesti (6) měsíců od převzetí zboží Zákazníkem, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí Zákazníkem, pokud **Zahrady Běloušek** neprokáže opak.
- 4.3. Zákazník bere na vědomí, že:
  - a. některé zboží v sortimentu **Zahrady Běloušek** je zboží spotřební, určené k okamžité spotřebě, či ke spotřebě v následujících týdnech či měsících, v takovém případě platí, že lze práva z vadného plnění uplatnit pouze za podmínek a ve lhůtách stanovených výrobcem nebo dovozcem takového zboží, které jsou zpravidla obsaženy na obalech zboží, popř. písemně sděleny ze strany **Zahrady Běloušek** Zákazníkovi;
  - b. je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál, bývá jeho obvyklá životnost při běžném užívání max. 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. Právo Zákazníka reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Zákazník však musí přihlížet ke skutečnosti, že záruka se nevztahuje na opotřebené zboží nebo jeho díly způsobené obvyklým užíváním a nelze ji tak zaměňovat s životností.
- 4.4. Smluvní záruka za jakost není poskytována, není-li mezi **Zahrady Běloušek** a Zákazníkem sjednáno jinak.

### 5. Záruční podmínky

- 5.1. Kontrola zboží při převzetí: Zákazník při osobním převzetí od **Zahrady Běloušek** zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.
- 5.2. Zákazník při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků a neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.
- 5.3. Zákazník dále v den převzetí zkontroluje, že zboží je kompletní, zejména že balení zboží obsahuje vše, co obsahovat má.

- 5.4. Veškeré nesrovnalosti je třeba nahlásit při osobním převzetí v prodejně *Zahrady Běloušek*, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce, nebo je vždy možné nahlásit nesrovnalosti na e-mail [info@zahradnicentrumbelousek.cz](mailto:info@zahradnicentrumbelousek.cz) nebo telefonicky na tel. číslo +420 722 032 765. V případě nesrovnalostí při převzetí zboží od přepravce *Zahrady Běloušek* doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu. Zákazník je vždy oprávněn v případě nesrovnalostí převzetí zásilky odmítnout.
- 5.5. Těmito ujednáními není dotčena zákonná záruční lhůta. Dodatečná reklamáce neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Zákazníka práva zboží reklamovat, dává však *Zahrady Běloušek* možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

## 6. Uplatnění reklamace

- 6.1. Zákazník může reklamaci uplatnit osobně v jakémkoliv prodejně *Zahrady Běloušek*.
- 6.2. Dále je možné reklamovat zboží korespondenčně, a to zasláním reklamovaného zboží s viditelným označením „REKLAMACE“ na následující adresu:

*Zahrady Běloušek s.r.o*

*Sazovická 488/8, Zličín, Praha 5, PSČ 155 21*

- 6.3. Pokud není s ohledem na povahu reklamovaného zboží jeho fyzické předání, nebo zaslání možné (zejména v případě zboží, které se stává součástí jiné věci), *Zahrady Běloušek* se Zákazníkem se dohodnou na dalším postupu reklamace, i tehdy se však vždy přiměřeně použije tento Reklamační řád.
- 6.4. Při uplatnění reklamace Zákazník odevzdává *Zahrady Běloušek* reklamované zboží vždy včetně případného kompletního příslušenství.
- 6.5. *Zahrady Běloušek* doporučuje při uplatnění reklamace přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Zákazníka (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.
- 6.6. *Zahrady Běloušek* taktéž doporučuje zvolit si při uplatnění reklamace požadovaný způsob vyřízení reklamace (oprava, výměna, dobropis). V případě potřeby *Zahrady Běloušek* na nevhodnost volby Zákazníka upozorní a navrhne vhodný způsob (zejména v případě, kdy Zákazník vyžaduje způsob týkající se odstranitelné vady, ale *Zahrady Běloušek* zjistí, že se jedná o vadu neodstranitelnou). Pokud Zákazník nezvolí způsob vyřízení reklamace v *Zahrady Běloušek* dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě, zvolí jej *Zahrady Běloušek*.
- 6.7. *Zahrady Běloušek* vydá Zákazníku písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamáce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace, v případě osobního uplatnění je potvrzení předáno ihned.
- 6.8. Zákazník si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení Zákazníka od smlouvy bude Zákazníku vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

## 7. Výluky z reklamace

- 7.1. Odpovědnost *Zahrady Běloušek* za vady se nevztahuje na opotřebením způsobené obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci. U zboží prodávaného za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
- 7.2. Záruka se dále nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

- mechanickým poškozením zboží,
- elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo *Zahrady Běloušek* nebo výrobcem určeno,
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- úpravou zboží Zákazníkem, vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí;
- prokazatelně nesprávným užíváním rostlin, jejichž vegetační období je kratší než 24 měsíců – patří sem rostliny ze skupiny letniček a balkonových rostlin, osiva, květinové cibule a ostatní, nebo jejich špatné umístění, nevhodné klimatické podmínky, či nedodržení technologických postupů ošetření či nedokonalé péče v podobě nedostatečné zálivky, či přemíry hnojení, neoborného tvarování, poškození přírodními živly či látkami škodlivého charakteru, či obdobnými zanedbáními ze strany Zákazníka v případě zboží, které má spotřební charakter jako např. rostliny, rozmnožovací materiál, sazenice, mulčovací kůry aj.

7.3. Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, Zákazníkem a *Zahrady Běloušek* výslovně dohodnuty, vymíněny Zákazníkem nebo deklarovány *Zahrady Běloušek*, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

## 8. Testování závady

- Zboží předané k reklamaci bude v případě potřeby testováno pouze na závadu uvedenou Zákazníkem v rámci reklamace. Pro uvedení závady *Zahrady Běloušek* doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.
- Bude-li reklamáce zamítnuta a v případě, že Zákazník souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku daného příslušným servisem.
- Před provedením placené opravy bude Zákazník informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu Zákazníka (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po obdržení informací dle předchozí věty.
- Je-li Zákazník podnikatel a bude-li reklamáce zamítnuta, bere Zákazník na vědomí, že je *Zahrady Běloušek* oprávněn přefakturovat Zákazníku náklady autorizovaného servisu za diagnostiku vady a dopravu dle ceníku daného autorizovaného servisu.
- Odmítnutí přijetí do reklamace je možné z důvodu pro znečištění zboží – *Zahrady Běloušek* má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

## 9. Vyřízení reklamace

- Zákazník – spotřebitel

- 9.2. V souladu s ustanovením § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
- 9.3. Je-li Zákazník spotřebitel, *Zahrady Běloušek* rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady, přiměřená podle druhu zboží.
- 9.4. Reklamaci včetně odstranění vady *Zahrady Běloušek* vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení však nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na zboží skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
- 9.5. Zákazník – podnikatel
- 9.6. Je-li Zákazník podnikatel, *Zahrady Běloušek* se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude Zákazník podnikatel informován na kontaktní e-mail.

## 10. Společná ustanovení

- 10.1. *Zahrady Běloušek* vydá Zákazníku písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace (dále „výdejní protokol reklamace“).
- 10.2. O vyřízení reklamace *Zahrady Běloušek* informuje Zákazníka telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud byla reklamace uplatněna osobně, je Zákazník po vyřízení reklamace případně povinen převzít zboží v prodejně *Zahrady Běloušek*, ve které reklamaci uplatnil. Pokud byla reklamace uplatněna korespondenčně, bude případně po jejím vyřízení zboží automaticky zasláno na zpáteční adresu Zákazníka, kterou Zákazník uvedl při zaslání reklamovaného zboží *Zahrady Běloušek*.
- 10.3. Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruční lhůta o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění od dne, kdy byl Zákazník o vyřízení informován.
- 10.4. Zákazník má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace, cena expresní přepravy a další obdobné náklady. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce záruční lhůty.
- 10.5. Zákazník je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Zákazník dále zkontroluje, že zboží je kompletní, tj. že balení zboží obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.
- 10.6. Zákazník je povinen převzít zboží z vyřízené reklamace bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne, kdy byl informován o vyřízení reklamace – tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od uplatnění reklamace. V případě, že zboží není Zákazníkem převzato nejpozději posledním dnem uvedené lhůty, může *Zahrady Běloušek* účtovat po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení s převzetím zboží. Pro odstranění pochybností se za zboží z vyřízené reklamace považuje i zboží, za které bylo reklamované zboží vyměněno v rámci reklamace.

- 10.7. Pokud si Zákazník nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení reklamace informován, vyhrazuje si *Zahrady Běloušek* právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.
- 10.8. Při výdeji zboží či proplacení dobropisu v hotovosti po vyřízení reklamace je Zákazník povinen předložit doklad, na základě kterého bylo zboží přijato do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může *Zahrady Běloušek* či její smluvní partner odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis. Je-li Zákazník právnická osoba, pak dojde k výdeji zboží či proplacení dobropisu pouze statutárnímu orgánu dané právnické osoby či osobě, která se prokáže příslušnou plnou mocí s úředně ověřeným podpisem.

## 11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Práva Zákazníka vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.
- 11.2. Tento Reklamační řád je platný od 1. března 2020.
- 11.3. Tento Reklamační řád je k dispozici na internetových stránkách *Zahrady Běloušek* [www.zahradnicentrubelousek.cz](http://www.zahradnicentrubelousek.cz) a v sídle *Zahrady Běloušek*.