

INFORMACE PRO SPOTŘEBITELE

Základní obchodní informace

- Veškeré objednávky jsou považovány za závazné.
- Objednávky a veškeré stavy jsou komunikovány formou e-mailových zpráv zaslaných na e-mail zákazníka.
- Právní vztahy prodávajícího a kupujícího se řídí Obchodními podmínkami
- Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)
V případě sporu mezi kupujícím spotřebitelem a prodávajícím může spotřebitel využít též možnosti mimosoudního řešení sporu. V takovém případě může kupující spotřebitel kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) a postupovat dle pravidel tam uvedených. Více informací o mimosoudním řešení sporů lze nalézt též na stránkách České obchodní inspekce. Zahájit alternativní řešení sporu je rovněž možné prostřednictvím on-line formuláře na stránkách <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Jak nakupovat na E-SHOPU?

- Aktuálně dostupné zboží se zobrazí po kliknutí na menu „E-SHOP“.
- Postupným klikáním na položky lze procházet celý sortiment.

Zákaz prodeje alkoholu osobám mladším 18 let

Prodej alkoholu osobám mladším 18 let je zákonem zakázán. V případě, že vznikne při předání zboží pochybnost o dosažení uvedené věkové hranice kupujícího/kupující zmocněné přejímající osoby, má prodávající/osoba zajišťující distribuci zboží právo požadovat po takové osobě věrohodné prokázání věku např. předložením platného průkazu totožnosti, jinak nebude kupujícímu zboží předáno a prodávající má právo odstoupit od kupní smlouvy.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě sporu mezi kupujícím – spotřebitelem a prodávajícím může spotřebitel využít této možnosti mimosoudního řešení sporu. V takovém případě může kupující – spotřebitel kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je Česká obchodní inspekce sídlící na adrese Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 a postupovat dle pravidel tam uvedených. Více informací o mimosoudním řešení sporů lze nalézt na internetových stránkách České obchodní inspekce (<http://www.coi.cz>). Zahájit alternativní řešení sporu je rovněž možné prostřednictvím on-line formuláře na stránkách <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Mimosoudní řešení sporu nevylučuje možnost kupujícího – spotřebitele obrátit se se svým nárokem na civilní soud.

Informace o právech z vadného plnění – reklamační řád pro kupující/spotřebitele

1. Práva a povinnosti ohledně práv spotřebitele z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (OZ) a dále zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (ZoOS).

2. Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem. Prodávající **Vinařství pod Radobylem s.r.o.** se sídlem Teplice, Karoliny Světlé 2604, PSČ 415 01, IČ 227 97 891, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, v oddíle C, vložce 32023 je podnikatelem. Prodávající odpovídá

kupujícímu – spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady (odpovědnost za jakost při převzetí zboží). Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Příčemž platí, že právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

3. Kupující zboží podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství. Odesílá-li prodávající věc, může kupující odložit prohlídku do doby, kdy je zboží dopraveno do místa určení. Vykazuje-li zboží při přebírání od dopravce zjevné vady, tedy zejména je rozbité nebo poničené, je kupující oprávněn zásilku nepřevzít. V takovém případě sepíše se zaměstnancem dopravce protokol o poškození zásilky. V takovém případě zůstává nárok kupujícího na poskytnutí řádného plnění ze strany prodávajícího nebo na vrácení kupní ceny dle volby kupujícího. V případě, že kupující zásilku od dopravce převezme a zjistí zjevné vady po rozbalení zásilky (neúplnost zásilky, mechanické vady), je povinen neprodleně, nejpozději však do 3 dnů od převzetí zásilky toto písemně oznámit prodejci (email: obchod@vinarstvipodradobylem.cz).

4. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo:

- na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- na odstranění vady opravou věci,
- na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo
- odstoupit od smlouvy.

Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy, tj. na odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny. Neoznámí-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

5. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. To však neplatí u zboží prodávaného za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím nebo vyplývá-li to z povahy zboží. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s

ohledem na vlastnosti zboží, jeho skladování, manipulaci, způsob užívání apod. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

6. Nemá-li věc vlastnosti stanovené v odst. 2, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

7. Právo na dodání nové věci nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

8. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu – spotřebiteli působilo značné obtíže.

9. Reklamace vady se uplatňuje vždy osobně na adrese provozovny prodávajícího (Žalhostice 81, 411 01 Žalhostice) případně jinak po dohodě s prodávajícím. Pokud se kupující rozhodne reklamované zboží prodávajícímu zaslat, ve vlastním zájmu si vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovující nárokům přepravy křehkého zboží a označí zásilku příslušnými symboly.

10. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění. Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství. Kupující je povinen předat zboží do reklamačního řízení kompletní. Dále kupující přiloží kopii prodejního dokladu, podrobný popis vady, úplné kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail) a jaký konkrétní nárok z odpovědnosti za vadu uplatňuje (reklamační protokol). Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.

11. Reklamační protokol lze prodávajícímu předat současně s reklamovaným zbožím nebo zastat na e-mailovou adresu obchod@vinarstvipozradobylem.cz. Kupujícímu též doporučujeme předem kontaktovat prodávajícího na telefonním čísle +420 725 794 899 pro dohodnutí nejefektivnějšího postupu.

12. Kupujícímu – spotřebiteli musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající a kupující-spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu – spotřebiteli přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

13. Při uplatnění reklamace obdrží kupující písemné potvrzení prodávajícího o přijetí reklamace – kupř. na reklamačním protokolu, resp. jeho kopii, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Kupující je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje

podpisem reklamačního protokolu. V reklamačním protokolu jsou informace, kdy byla reklamační uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamační je kupujícím-spotřebitelem požadován. Pokud kupující-spotřebitel výrobek do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem.

14. Po vyřízení reklamační prodávající informuje kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Proávající vydá, případně zašle, kupujícímu písemné potvrzení (kupř. e-mailem), ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamační a době trvání reklamační, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamační. Při výdeji zboží po vyřízení reklamační je kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí o zboží do reklamační, kupř. musí prokázat i svou totožnost.

15. Je-li reklamační uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. Pokud byla reklamační neoprávněná, kupující je povinen uhradit prodávajícímu náklady jemu vzniklé v souvislosti s neoprávněnou reklamační.

16. Proávající upozorňuje, že u vína coby specifického zboží nemohou shora uvedené ustanovení být beze zbytku aplikována i na víno. U vína musí být vždy přihlédnuto k jeho zvláštní povaze. Zejména zdůrazňujeme, že není možné při uplatnění práv z vadného plnění žádat opravu nebo uplatňovat bezdůvodné odstoupení od kupní smlouvy v případě otevření lahve vína. Pro uznání reklamační spočívající v kvalitě vína je potřeba dodržovat následující podmínky: uchovávat víno po celou dobu v konstantní teplotě 12 °C, ve tmě, mimo vibrace a bez zásadních manipulací. Tyto podmínky musí být navíc trvalé, konstantní a bez jakýchkoliv náhlých změn. Proávající může požadovat po kupujícím doložení tohoto správného skladování, jinak nebude reklamační uznána. Akceptujeme reklamační jen lahví, v kterých zbývá alespoň 2/3 vína.

Odstoupení od smlouvy spotřebitelem bez udání důvodu

Zákonné požadavky na odstoupení od kupní smlouvy jsou:

odstoupení musí být učiněno písemně
odstoupení musí být doručeno prodávajícímu do 14 dnů od převzetí zboží
zboží musí být vráceno nepoškozené a v původním obalu

1. Pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (např. v internetovém obchodě) nebo mimo obvyklé obchodní prostory prodávajícího, má kupující – spotřebitel v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (OZ) právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží.

2. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v přechodném odstavci. Kupující v něm uvede, že odstupuje od smlouvy ideálně s uvedením čísla objednávky, data nákupu a případně čísla pro vrácení peněz.

3. Pro odstoupení od kupní smlouvy můžete využít vzor odstoupení od kupní smlouvy připravený Českou obchodní inspekcí: [odstoupeni-od-smlouvy-formular.docx \(live.com\)](#)

Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat na adresu sídla prodávajícího (Vinařství pod Radobýlem, Karoliny Světlé 2604, 415 01 Teplice) nebo e-mailem na adresu obchod@vinarstvipodradobylem.cz.

4. V případě, že kupující dle přechodných odstavců odstoupí od smlouvy, vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího, včetně nákladů na dodání (kromě částky představující dodatečné náklady na dodání zboží vzniklé v důsledku kupujícím zvoleného způsobu dodání zboží, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání zboží nabízený prodávajícím) do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy

kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od kupujícího přijal, pokud kupující neurčí jinak. Proávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží nepoškozené vrátí.

5. Kupující v případě využití práva na odstoupení od smlouvy do 14 dní od převzetí plnění musí prodávajícímu do 14 dnů od odstoupení od smlouvy vydat vše, co na základě kupní smlouvy získal. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

6. Kupující odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Pokud je vrácené zboží částečně poškozeno, může prodávající uplatnit na kupující právo na náhradu škody a započíst svůj nárok na vrácenou kupní cenu a vrátí tak spotřebiteli takto sníženou kupní cenu. V souladu s § 1833 OZ na kupní cenu, která má být kupujícímu vrácena, může prodávající započíst snížení hodnoty vráceného zboží.

7. Právo na odstoupení od smlouvy nemá kupující v souladu s § 1837 OZ zejména v případě smluv:

- poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a prodávající před uzavřením smlouvy sdělil kupujícímu, že v takovém

případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,

- dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchytkách finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,

- dodávce novin, periodik nebo časopisů a dále dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu,

- dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchytkách finančního trhu nezávislých na vůli podnikatele,

- dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,

- opravě nebo údržbě provedené v místě určeném kupujícím na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů,

- dodávce zboží v uzavřeném obalu, které kupující z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit, a nebo u dodávky zvukové či obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.

8. Pokud bude zboží poškozeno, bude otevřen hygienický obal výrobku; zejména u vína bylo-li již načato, může prodávající odstoupení od kupní smlouvy zamítnout.

9. Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.