# Reklamační řád & Reklamační formulář

Dle zákona: **č. 89/2012 Sb. (NOZ) & č. 634/1992 Sb.** Záruční doba: **24 měsíců**

Lhůta na vyřízení: **max. 30 dnů**

## 1. Všeobecná ustanovení

Tento Reklamační řád upravuje postup při uplatnění práv z vadného plnění (dále jen „**reklamace**“) mezi prodávající **Mgr. Pavlínou Daňkovou** (IČO: 08816131, Lichnov 87, 793 15 Lichnov) a kupujícím u zboží zakoupeného na webu **tvorimklidem.cz**.

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady a že má vlastnosti popsané na webu nebo vlastnosti pro daný druh autorského uměleckého díla obvyklé.

> **Specifika ručně modelované keramiky:**
> Každé dílo je 100% ruční originál pálený na 1250 °C. Drobné přirozené odchylky v textuře kameniny, rozměrech či barevných odstínech glazury jsou pečetí autorské tvorby a nepředstavují vadu, pokud nebrání funkčnímu využití (např. váza drží vodu).

## 2. Záruční doba a nároky kupujícího

Kupující spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době **24 měsíců** od převzetí.

> **Zákonná domněnka vadnosti (§ 2161 odst. 5 NOZ):**
> Projeví-li se vada v průběhu **12 měsíců (1 roku)** od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

### Struktura nároků kupujícího z vadného plnění (§ 2169 NOZ):

1. **1. Primární nároky (odstranění vady):** Kupující má právo požadovat bezplatné odstranění vady, a to dle své volby:
   - **opravou díla** (je-li technicky proveditelná), nebo
   - **dodáním nového díla bez vady** (pokud to povaha autorského originálu umožňuje, případně zhotovením nového obdobného kusu po dohodě),

   ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný.
2. **2. Sekundární nároky (sleva / odstoupení od smlouvy):** Kupující může požadovat **přiměřenou slevu z kupní ceny** nebo **odstoupit od kupní smlouvy** a požadovat vrácení peněz pouze v případech, kdy:
   - prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s právními předpisy,
   - se vada projeví opakovaně po opravě,
   - je vada podstatným porušením kupní smlouvy, nebo
   - je z prohlášení prodávajícího či z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada zboží nevýznamná.

> **Náhrada účelně vynaložených nákladů (§ 1924 NOZ):**
> V případě oprávněné reklamace má kupující spotřebitel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace (zejména poštovného v přiměřené výši). O náhradu těchto nákladů musí kupující požádat prodávající nejpozději do **jednoho (1) měsíce** po uplynutí lhůty pro vytknutí vady.

## 3. Co dělat, pokud dorazil balíček poškozený přepravcem?

1. **Při převzetí na výdejním místě Zásilkovny / od kurýra:** Pokud je krabice viditelně promáčknutá či poškozená, zkontrolujte obsah na místě a sepište s obsluhou škodní zápis (případně poškozený balík nepřebírejte).
2. **Při skrytém poškození po rozbalení doma:** Pokud po rozbalení zjistíte poškození keramiky, pořiďte neprodleně fotografie (poškozeného díla, obalového materiálu, přepravního štítku) a zašlete je do 48 hodin na e-mail: **pavlina@tvorimklidem.cz**. Všechny zásilky jsou plně pojištěny a reklamaci u přepravce obratem vyřídíme za vás.

## 4. Reklamační protokol / Formulář

Pro uplatnění reklamace vyplňte níže uvedený formulář a zašlete jej na e-mail **pavlina@tvorimklidem.cz** nebo jej přiložte k bezpečně zabalenému dílu a zašlete na adresu ateliéru.

Číslo objednávky / Kód díla: *

Název reklamovaného díla: *

Datum nákupu / převzetí: *

Datum zjištění vady: *

Podrobný popis vady: *

Požadovaný způsob vyřízení reklamace: *

- ◯ Oprava díla / dovyhotovení
- ◯ Výměna za jiné dílo / zhotovení nového kusu
- ◯ Přiměřená sleva z kupní ceny
- ◯ Odstoupení od smlouvy a vrácení peněz na účet

Číslo bankovního účtu (v případě slevy / vrácení platby):

Jméno a příjmení kupujícího: *

E-mail: *

Telefon: *

V (místo) dne: *

Podpis kupujícího

(pouze pokud je zasíláno v listinné podobě)

## 5. Vyřízení reklamace a reklamační protokol

V souladu s § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele vydá prodávající kupujícímu spotřebiteli při uplatnění reklamace písemné potvrzení (reklamační protokol), ve kterém uvede:

- datum uplatnění reklamace,
- obsah reklamace a popis vytýkané vady,

- kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a kontaktní údaje kupujícího pro poskytnutí informace o vyřízení.

Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do **30 dnů** ode dne jejího uplatnění, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

Po vyřízení reklamace vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.