

Reklamační řád

Prodávající a poskytovatel záruky: Zkusvino s.r.o., IČO 09722742, Jaurisova 515/4, Michle, 140 00 Praha 4. Společnost je zapsána u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 341162. Nejsme plátcí DPH.

Práva z vadného plnění a reklamace

Prodávající odpovídá za vady podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění. Níže uvedená spotřebitelská pravidla se vztahují na Kupujícího, který je Spotřebitelem. Práva Kupujícího podnikatele se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku a dále výslovně zachovanými smluvními právy v tomto reklamačním řádu, zejména lhůtou pro vyřízení reklamace a zárukou za jakost na sommelierské doplňky a výrobky ze skla.

Jaké vlastnosti má zboží mít

Prodávající odpovídá Spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady, zejména že odpovídá ujednanému popisu, druhu, množství, jakosti a dalším vlastnostem, je vhodné k ujednanému účelu a je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny. Zboží musí dále odpovídat obvyklému účelu, množství, jakosti, životnosti a dalším vlastnostem, které může Spotřebitel rozumně očekávat, včetně očekávání založeného na reklamě; musí odpovídat i vzorku či předloze a být dodáno s příslušenstvím, obalem a pokyny, které lze rozumně očekávat. Zákonné výjimky z těchto požadavků tím nejsou dotčeny. Plněním jiné věci nebo jiného než sjednaného ročníku vína mohou vzniknout práva z vadného plnění.

Doba odpovědnosti a povaha vína

Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví v době dvou let od převzetí zboží. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Doba se počítá od skutečného převzetí, nikoli od data vystavení faktury. Oprávněným vytknutím vady neběží uvedená doba po dobu, po kterou Spotřebitel nemůže zboží užívat.

Tato práva nejsou zárukou neměnnosti či životnosti každé potraviny po dobu dvou let. Posouzení přihlíží k povaze výrobku, jeho uvedené době použitelnosti a podmínkám skladování. Přírozený vývoj vína, vinný kámen nebo přírozený sediment samy o sobě nemusí představovat vadu. Reklamaci vždy posuzujeme podle vlastností konkrétního vína. Práva Spotřebitele nejsou paušálně omezena na šest měsíců.

Prodávající neodpovídá za běžné opotřebení ani za vadu, kterou Kupující sám způsobil, například prokazatelně nevhodným skladováním nebo manipulací. U zboží prodáváného se zvláště dohodnutou vadou se práva nevztahují na tuto konkrétní vadu; ostatní práva tím nejsou dotčena. Případná samostatně poskytnutá záruka za jakost a nároky z dříve poskytnutých záruk zůstávají zachovány a neomezují zákonná práva.

Dobrovolná záruka za jakost na doplňky a sklo

Na sommelierské doplňky a výrobky ze skla zakoupené u Proávajícího poskytuje Zkusvino s.r.o. Kupujícímu, včetně Kupujícího podnikatele, dobrovolnou záruku za jakost v délce 24 měsíců od převzetí. Proávající tím zachovává dosavadní smluvní závazek, že tyto výrobky budou při obvyklém používání a dodržování pokynů výrobce po uvedenou dobu způsobilé k použití k obvyklému účelu a zachovají si obvyklé vlastnosti.

Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení, na vadu, pro kterou byla výslovně sjednána nižší cena, ani na poškození způsobené Kupujícím, například rozbitím nebo použitím v rozporu s pokyny výrobce. Práva ze záruky se uplatňují u Zkusvino s.r.o. postupem popsáním níže v části Jak reklamaci uplatnit; pro doložení počátku záruky postačí věrohodný doklad o nákupu a převzetí.

Při porušení záruky může Kupující požadovat nápravu v rozsahu stanoveném občanským zákoníkem pro záruku za jakost, zejména opravu nebo dodání nové věci. Tato dobrovolná záruka se poskytuje navíc k zákonným právům. Spotřebitel má vůči Proávajícímu zákonné právo na bezplatnou nápravu a záruka tato práva neomezuje. Dříve poskytnuté záruky, včetně případné záruky na víno, se posuzují podle podmínek platných při jejich poskytnutí.

Jak reklamaci uplatnit

Kontaktujte nás na info@zkusvino.cz nebo na čísle **+420 702 406 676**. Uveďte zboží, popis vady, kdy se projevila, požadovaný způsob vyřízení a své kontaktní údaje. Nákup můžete doložit číslem objednávky, kopií dokladu nebo jiným věrohodným způsobem.

Reklamací lze uplatnit u Prodávajícího, včetně jeho sídla: Zkusvino s.r.o., Jaurisova 515/4, Michle, 140 00 Praha 4, a v každé jeho provozovně, v níž je její přijetí možné s ohledem na prodáváný sortiment. S praktickým způsobem předání či přepravy reklamovaného zboží vám pomůžeme e-mailem nebo telefonicky. Předchozí domluva není podmínkou uplatnění reklamace. Zásilky zasílané na dobírku nepřebíráme.

Zboží zabalte bezpečně pro přepravu. Originální přepravní obal, visačky ani originál účtenky nejsou podmínkou přijetí či uznání reklamace. U vína doporučujeme podle povahy vady uchovat zbývající obsah, láhev a uzávěr pro posouzení. Při reklamaci pouze části objednávky není třeba zasílat nesouvisející zboží; nezbytnou součinnost a rozsah vrácení dohodneme podle uplatněného nároku.

Doporučujeme poškození zásilky vyfotografovat a poznamenat u dopravce. Neprovedení kontroly při převzetí ani absence protokolu dopravce samy o sobě nezpůsobují zánik práva reklamovat vadu. Za vyřízení reklamace vůči Spotřebiteli odpovídá Prodávající; nelze jej odkázat výhradně na dopravce.

Možnosti nápravy

Spotřebitel může požadovat odstranění vady opravou nebo dodáním nové věci bez vady podle své volby, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Prodávající může odstranění vady odmítnout, je-li nemožné nebo nepřiměřeně nákladné s ohledem na význam vady a hodnotu bezvadné věci. Náprava musí proběhnout v přiměřené době a bez značných obtíží pro Spotřebitele.

Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy zejména tehdy, pokud Prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu se zákonem, vada se projevuje opakovaně, představuje podstatné porušení smlouvy nebo je z okolností zřejmé, že nebude odstraněna v přiměřené době či bez značných obtíží. Od smlouvy nelze odstoupit, je-li vada nevýznamná; prokázání této skutečnosti je na Prodávajícím. Přesný rozsah nároků se řídí zejména § 2169 až 2171 občanského zákoníku.

Lhůta a náklady

Kupujícímu podnikateli Prodávající smluvně zachovává vyřízení reklamace včetně odstranění vady bezodkladně, nejpozději do 30 dnů od uplatnění, pokud se strany v konkrétním případě nedohodnou na delší lhůtě. O přijetí a vyřízení reklamace vydá písemné potvrzení. Marné uplynutí této smluvní lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a Kupující podnikatel má právo odstoupit od kupní smlouvy. Toto ujednání nerozšiřuje spotřebitelská pravidla na podnikatele v ostatních otázkách.

Prodávající vydá Spotřebiteli písemné potvrzení o datu uplatnění reklamace, jejím obsahu, požadovaném způsobu vyřízení a kontaktních údajích Spotřebitele. Reklamací včetně odstranění vady a vyzkoušení Spotřebitele bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění, pokud se strany v konkrétním případě nedohodnou na delší lhůtě. Po marném uplynutí lhůty může Spotřebitel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

Po vyřízení reklamace Prodávající vydá potvrzení o datu a způsobu jejího vyřízení, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí. U oprávněné reklamace má Kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů. Spotřebiteli neúčtujeme poplatek za posouzení či vyřízení reklamace ani paušální náhradu nákladů pouze proto, že byla reklamace zamítnuta.

Víno doporučujeme skladovat na tmavém místě při teplotě do 14 °C, láhve s korkovým uzávěrem naležato, pokud výrobce neuvádí jinak.

Tento reklamační řád je součástí **obchodních podmínek Zkusvino.cz** účinných od 9. 9. 2026. Práva vzniklá z dřívějších smluv a záruk zůstávají zachována.