

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti PURUS-MEDA, s.r.o. se sídlem Skalice nad Svitavou 198, 679 01, IČ 46903453, DIČ CZ46903453, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 5965 (dále též jen „**PURUS-MEDA**“ nebo „**Prodávající**“).

I. Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**NOZ**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“) a vztahuje se na vlastní výrobku PURUS-MEDA (dále jen „**výrobky PM**“), u nichž jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „**reklamace**“).
2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. Uzavřením kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
3. Zákazníkem PURUS-MEDA je buď Kupující / spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „**Kupující / spotřebitel**“) nebo kupující / podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „**Kupující / podnikatel**“). Kupující / spotřebitel a Kupující / podnikatel jsou dále společně označováni jako „**Kupující**“.
4. Prodávající při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo služby.

II. Odpovědnost Prodávajícího

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že výrobek při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá, že v době, kdy Kupující výrobek převzal:
 - má výrobek vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu výrobku a na základě reklamy jimi prováděné,
 - se výrobek hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se výrobek tohoto druhu obvykle používá,
 - výrobek odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - je výrobek v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a,
 - výrobek vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. K výrobku je přikládán daňový doklad.

III. Práva z odpovědnosti za vady výrobku

1. Zjevné poškození výrobku nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovýto výrobek od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího. Kupující v den převzetí řádně zkontroluje neporušenost výrobku a jeho kompletnost.
2. Při osobním odběru Kupujícím, je okamžik převzetí Zboží okamžikem přechodu nebezpečí škody na výrobky z Prodávajícího na Kupujícího. Jestliže Kupující výrobek neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady měl výrobek již v době přechodu nebezpečí škody na výrobek. Pozdější reklamace neúplnosti výrobku nebo vnějšího poškození výrobku nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
3. Reklamaci výrobku může Kupující / spotřebitel uplatnit osobně na pobočce Prodávajícího nebo reklamované výrobky zaslat přepravní službou na adresu PURUS-MEDA, s.r.o., Skalice nad Svitavou 198, 679 01 Skalice nad Svitavou.
4. V případě, že Kupující bude zasílat výrobek Prodávajícímu přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamované výrobky do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jejich poškození. U křehkých výrobků by měl zásilku označit příslušnými symboly. Zásilka by měla obsahovat reklamované výrobky, doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závady a správné kontaktní údaje Kupujícího.
5. Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že výrobek byl zakoupen v internetovém obchodě nebo prodejně společnosti PURUS-MEDA, s.r.o. Optimální je originál dokladu o zakoupení výrobku.
6. Práva z odpovědnosti za vady výrobku se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:
 - mechanickým poškozením výrobku
 - prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je výrobek plombami opatřen,
 - prokazatelně nesprávným užíváním,
 - užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu,
 - užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
 - prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci.

7. Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, u výrobku prodávaného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého výrobku za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou měl výrobek při převzetí Kupujícím.
8. Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené výrobky, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je Kupující povinen výrobky, které jsou poskytnuté jako dárek vrátit v původním stavu Prodávajícímu.
9. Na žádost Kupujícího je Prodávající povinen poskytnout Kupujícímu písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem

IV. Záruční doba

1. Výrobky PURUS-MEDA jsou z převážné části Doplnky stravy, případně pak kosmetické výrobky. Doplnky stravy jsou zvláštní kategorií potravin. Doplněk stravy je definován v § 2 písm. g) zákona č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon o potravinách"), jako „potravina, jejímž účelem je doplňovat běžnou stravu a která je koncentrovaným zdrojem vitaminů a minerálních látek nebo dalších látek s nutričním nebo fyziologickým účinkem, obsažených v potravině samostatně nebo v kombinaci, určená k přímé spotřebě v malých odměřených množstvích“. Problematiku doplňků stravy upravuje na národní úrovni vyhláška č. 58/2018 Sb., o doplňcích stravy a složení potravin (transpozice směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/46/ES o sblížení právních předpisů členských států týkajících se doplňků stravy).
2. Záruční doba, podobně jako na potravinách, je uvedena na každém výrobku. Na doplňcích stravy je označena jako: *Minimální trvanlivost do:* na kosmetice pak: *Spotřebujte nejlépe do:* U neotevřeného výrobku v nepoškozeném obalu je kvalita zaručena do jejího uplynutí.
3. K údajům *Minimální trvanlivost do:* a *Spotřebujete nejlépe do:* se se připojí buď vlastní datum, nebo odkaz na místo, kde je datum uvedeno na etiketě nebo obalu. V případě potřeby se tyto údaje doplní údajem o nezbytných podmínkách pro uchování, jejichž dodržení umožní zajistit uvedenou trvanlivost. DMT se uvádí v nekódovaném tvaru v pořadí den, měsíc a rok.
4. Výrobky s prošlou dobou minimální trvanlivosti lze uvádět do oběhu, pouze pokud jsou zdravotně nezávadné a pokud jsou jako prošlé označeny a odděleně umístěny. (Označení slovem "sleva", "akce" není v žádném případě dostačující). Po ukončení data minimální trvanlivosti výrobce nezaručuje chuťové a výživové kvality výrobku. Odpovědnost za zdravotní nezávadnost potravin s prošlou dobou minimální trvanlivosti přebírá prodejce.

V. Práva z vad výrobku

1. Nemá-li výrobek vlastnosti uvedené v článku Odpovědnost Prodávajícího, může Kupující / spotřebitel požadovat i dodání nového výrobku bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti výrobku, může Kupující / spotřebitel požadovat jen výměnu této 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, jedná se o nepodstatné porušení smlouvy a v takovém případě má Kupující /spotřebitel vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou věci.
2. Právo na dodání nového výrobku nebo výměnu součásti má Kupující / spotřebitel 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 / spotřebitel právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne.
3. Pokud Kupující /spotřebitel od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového výrobku bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující / spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nový výrobek bez vad, vyměnit jeho součást nebo výrobek opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo v případě, že by zjednání nápravy působilo značné obtíže Kupujícímu / spotřebiteli.
4. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Prodávající Kupujícího před převzetím výrobku upozornil, že výrobek má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
5. Kupující / spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v NOZ a Zákoně. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení Kupujícího /spotřebitele o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle §2001 a násl. NOZ V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.
6. V případě odstoupení od smlouvy je Kupující povinen vrátit Prodávajícímu kompletní výrobek.
7. Pokud má vadu výrobek, který byl prodáván jako použitý nebo byl prodán se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má Kupující / spotřebitel místo práva na výměnu výrobku právo na přiměřenou slevu.

VI. Vyřízení reklamace

1. 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 v souladu s ust. § 605

NOZ. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímú–spotřebiteli přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta 30 dnů není závazná vůči Kupujícímú / podnikateli.

2. Kupující /spotřebitel se může o výsledek reklamace sám zajímat na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil, nebo na její telefonní lince.
3. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímú veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat výrobek v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
4. Kupující je povinen předat výrobek do reklamačního řízení kompletní. Dále doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, podrobný popis závady a úplné kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail). V případě, že Kupující nedodá výrobek kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.
5. Prodávající při převzetí výrobku k reklamačnímu řízení neodpovídá za data a informace Kupujícího, jež jsou uloženy na pevných discích, pamětech či dalších nosičích informací, jež jsou součástí výrobku přebíraného k reklamaci, ani za případnou ztrátu takových dat a informací.
6. Při uplatnění reklamace obdrží Kupující písemné potvrzení - reklamační protokol, 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 reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je Kupujícím / spotřebitelem požadován. Pokud Kupující / spotřebitel výrobek do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem.
7. Kupující / spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnižší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného výrobku. Kupující / spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

VII. Odmítnutí přijetí do reklamace

1. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí výrobku do reklamace, pokud je výrobek znečištěn nebo jsou znečištěny jeho součásti.
2. Prodávající je oprávněn odmítnou reklamaci výrobku také v případě, že výrobek není předáván v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

VIII. Vyzvednutí reklamace

1. Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Pokud byl výrobek zaslán přepravní službou, bude po vyřízení zaslán na adresu Kupujícího.
1. Prodávající vydá, případně zašle, Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.
2. V případě nevyzvednutí reklamovaného výrobku do 2 měsíců od uplynutí doby, kdy byla reklamace vyřízena, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím výrobku.
3. Při výdeji výrobku po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí o Zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 27. listopad 2022 a nahrazuje veškerá předchozí znění. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.