

Reklamační řád

Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z vadného plnění (reklamací) u zboží zakoupeného v internetovém obchodě Sweet Mamiro se sortimentem **cukrářské potřeby, pomůcky na pečení, formy, zdobící prvky a dekorace**.

(dále jen „prodávající“).

Reklamační řád je zpracován v souladu s platnými právními předpisy České republiky, zejména:

- zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
- zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

1. Základní ustanovení

1. Kupujícím je spotřebitel nebo podnikatel, který uzavřel s prodávajícím kupní smlouvu prostřednictvím e-shopu.
2. Spotřebitelem se rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti.
3. Tento reklamační řád se vztahuje pouze na zboží zakoupené u prodávajícího.

2. Záruka a odpovědnost za vady

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady.
2. Spotřební zboží je kryto zákonnou odpovědností za vady v délce **24 měsíců** od převzetí zboží, není-li u konkrétního výrobku uvedeno jinak.
3. U potravin, surovin na pečení a výrobků s omezenou trvanlivostí odpovídá prodávající pouze do data minimální trvanlivosti nebo data spotřeby.
4. Odpovědnost se nevztahuje na:
 - běžné opotřebení,
 - vady způsobené nesprávným používáním,
 - vady vzniklé nevhodným skladováním (zejména u potravin a surovin),
 - mechanické poškození vzniklé po převzetí zboží.

3. Uplatnění reklamace

1. Kupující je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vady.
2. Reklamaci lze uplatnit:
 - e-mailem,
 - písemně,
 - zasláním reklamovaného zboží na adresu prodávajícího.
3. Při uplatnění reklamace je nutné uvést:
 - jméno a příjmení kupujícího,
 - číslo objednávky nebo doklad o koupi,
 - popis vady,
 - požadovaný způsob vyřízení reklamace.

4. Práva kupujícího z vadného plnění

4.1 Odstranitelná vada

Má-li zboží odstranitelnou vadu, má kupující právo na:

- bezplatné odstranění vady,
- výměnu zboží,
- přiměřenou slevu z kupní ceny.

4.2 Neodstranitelná vada

Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání řádnému užívání zboží, má kupující právo na:

- výměnu zboží,

- odstoupení od kupní smlouvy a vrácení peněz.

5. Vyřízení reklamace

1. Prodávající rozhodne o reklamaci ihned po obdržení zásilky do vlastních rukou, ve složitých případech do 3 pracovních dnů.
2. Reklamace bude vyřízena nejpozději do **30 dnů** od jejího uplatnění, pokud se strany nedohodnou jinak.
3. Kupující bude o způsobu vyřízení reklamace informován e-mailem nebo písemně.

6. Náklady reklamace

1. Je-li reklamace uznána jako oprávněná, hradí náklady na dopravu prodávající.
2. V případě neoprávněné reklamace nese náklady kupující.

7. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek e-shopu.
2. Prodávající si vyhrazuje právo reklamační řád kdykoliv změnit.
3. Aktuální znění reklamačního řádu je vždy dostupné na webových stránkách e-shopu.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem jeho zveřejnění.