



TENTO REKLAMAČNÍ ŘÁD UPRAVUJE PODMÍNKY REKLAMACE U ZBOŽÍ
ZAKOUPENÉHO NA WEBOVÉM ROZHRAŇÍ www.tarvose.com

Markéta Koudelková, Polabská 101/60, Praha 9, 19600

IČ: 76196348

DIČ: CZ8057190427

Živnostenský list vydal úřad městské části Praha 18, dne 6.10.2010 pod číslem jednacím 2010/1784 ŽO/Št, evidenční číslo: 3362554.

Adresa pro doručování:

Markéta Koudelková – Tarvose design, Polabská 101/60, Praha 9, 19600

Telefonní číslo: +420 722 588 565

Kontaktní e-mail: info@tarvose.com / marketakoudy@gmail.com

1. Záruční lhůta na naše zboží:

U našeho zboží činí záruční doba **dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží**, není-li na webovém rozhraní nebo v dokumentech přiložených ke zboží stanovena delší záruční doba. Na potraviny neposkytujeme záruční dobu, ale řídí se spotřební lhůtou. U potravin neneseme zodpovědnost za nakládání s potravinou / uskladněním u zákazníka a z tohoto důvodu toto zboží není možné reklamovat.

2. Za jaké vady zboží odpovídáme:

Jako prodávající odpovídáme za to, že zboží při převzetí nemá vady. To znamená, že zboží:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Za vadu zboží nelze považovat:

- rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních
- pokud by snad zboží neodpovídalo Vaší představě, jako spotřebitel máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 5 Všeobecných obchodních podmínek
- pokud by se vada projevila v průběhu 5 měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí (jedná se o vady nikoliv o poškození nebo funkčnost výrobku)

Spotřebitelům dále odpovídáme za to, že se vady nevyskytnou v záruční době. **Nejste-li spotřebitelem, není Vám záruka za jakost poskytována.** Článek 2 se vztahuje pouze na spotřebitele.

3. Vaše práva z vadného plnění:

V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada zboží, pro kterou nemůže být zakoupený výrobek používán zcela řádně, a tuto vadu lze odstranit, máte právo na jeho **bezplatnou opravu**. Za vadu nelze považovat roztržení deky Vaším mazlíčkem.

U odstranitelné vady na dosud nepoužitém výrobku můžete místo odstranění vady požadovat **výměnu vadného výrobku za bezvadný**, nebo **přiměřenou slevu z kupní ceny**.

V případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vady, máte právo na **výměnu zboží**, na **přiměřenou slevu z kupní ceny** anebo máte právo od kupní smlouvy **odstoupit**.

Právo na přiměřenou slevu máte i v případě, že nejsme schopni dodat Vám novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, nebo v případě, že nezjednáme nápravu v přiměřené době. Právo odstoupit od smlouvy nebo právo požadovat dodání nové věci nemáte v případě, že nemůžete zboží vrátit ve stavu, v jakém jste jej obdrželi (s výjimkou případů stanovených v ustanovení § 2110 OZ).

4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit:

Práva z vadného plnění Vám nenáleží v těchto případech:

- pokud uplynula záruční doba
- pokud jste o vadě při převzetí věděli
- pokud jste vadu způsobili sami nebo Váš mazlíček

Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho užíváním
- vady způsobené nesprávným užíváním zboží, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním

U zboží prodávaných za nižší cenu neodpovídáme za vadu, pro kterou byla nižší cena/ sleva poskytnuta.

Neodpovídáme za újmu na zdraví osob, případně újmu na majetku a zboží, které budou zapříčiněné neodborným zacházením, či zneužitím zboží, popřípadě nedbalostí.

5. Jak postupovat při reklamaci:

Reklamaci u naší společnosti (nebo osoby, která je na webovém rozhraní uvedena jako osoba určená k opravě) uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

Reklamaci lze uplatnit následujícím způsobem:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně / email pro reklamace: **info@freshcook.cz**
- reklamované zboží doručíte (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na naši kontaktní adresu (nebo na adresu osoby určené k opravě), do jakékoliv naší provozovny nebo na adresu našeho sídla.

Při zasílání zabalte zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení.

Ke zboží je vhodné přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace. Nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.

Reklamační protokol ke stáhnutí.

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.

Doručené reklamace vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace Vám vystavíme písemné potvrzení.

V případě sporné reklamace rozhodneme o jejím přijetí do pěti pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.

Tento Reklamační řád je platný a účinný pro velkoobchod i maloobchod od 1.10.2015. od 22.11.2018.