



REKLAMAČNÍ ŘÁD

www.rohlik.cz

Milí zákazníci, jsme moc rádi, že máte zájem o naše zboží nebo služby.

Dokument, který právě čtete, je náš reklamační řád („**Reklamační řád**“). Jedná se o právní dokument, který popisuje pravidla pro uplatnění práv z vadného plnění (reklamacie) v souvislosti s nakupováním zboží nebo využíváním služeb nabízených na e-shopu přístupném z webového portálu www.rohlik.cz nebo prostřednictvím mobilní aplikace Rohlik.cz („**e-shop Rohlik.cz**“).

Tento Reklamační řád se vůči vám uplatní, pokud jste:

- (i) **fyzická osoba** (spotřebitel) nakupující zboží pro svou vlastní potřebu nebo potřebu svých blízkých, a rovněž pokud jste
- (ii) **právnícká osoba** (podnikatel), nakupující nejčastěji za účelem zajištění chodu kanceláře (typicky zásobování kanceláře čerstvým ovocem a zeleninou, čerstvým pečivem a zákusky, chlebičky či sendviče, nápoji nebo kancelářskými či úklidovými potřebami).

Berte prosím na vědomí, že nákup zboží za účelem podnikání (např. za účelem jeho dalšího prodeje) není na e-shopu Rohlik.cz možný. Každopádně, ať už jste fyzická nebo právnícká osoba, v tomto dokumentu vás budeme oslovovat jako „**zákazník**“ nebo „**vy**“, pokud z kontextu nebude vyplývat něco jiného.

Práva a povinnosti neupravené tímto Reklamačním řádem se řídí platnými právními předpisy České republiky.

Za e-shopem Rohlik.cz stojí společnost **VELKÁ PECKA s.r.o.**, IČO: 030 24 130, se sídlem Sokolovská 100/94, Karlín, 186 00 Praha 8, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. 226550 („**Rohlik.cz**“).

Tento Reklamační řád je účinný ke dni 6. ledna 2023.

Pokud byste v Reklamačním řádu nenalezli odpověď na jakoukoliv vaši otázku, můžete se podívat do sekce Časté dotazy nebo nás kontaktujte prostřednictvím zakaznici@rohlik.cz nebo 800 730 840.

1. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ



Jste oprávněni uplatnit právo z vad, které se u zboží projeví do **24 měsíců** od převzetí zboží, pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak. To neplatí pro:

- (a) čerstvé suroviny určené **ke spotřebě do 24 hodin**, ty musíte reklamovat do 24 hodin od jejich převzetí;
- (b) zboží, které má v souladu s právními předpisy uvedenou dobu, po kterou ho lze použít, tedy **dobu použitelnosti nebo minimální trvanlivost** (ta je typicky uvedena na obale, v připojeném návodu nebo v reklamě);
- (c) **zboží prodávané na váhu**, pokud se skutečná váha doručенého zboží liší o max. 30 % oproti váze uvedené v objednávce;
- (d) vadu zboží, které jsme kvůli té samé vadě zlevnili;

- (e) vadu zboží způsobenou nadměrným zatěžováním nebo použitím v podmínkách, které nejsou pro takové zboží přiměřené;
- (f) vadu zboží, která vznikla v důsledku jeho opotřebení, nesprávného užívání nebo zásahu, skladování nebo nesprávné údržby v rozporu s našimi pokyny, resp. pokyny výrobce (návod k užití zboží) nebo jiným zásahem; a
- (g) vadu zboží, která vznikla v důsledku vnější události mimo náš vliv.

Pokud vás před uzavřením kupní smlouvy zvlášť neupozorníme, že se některá vlastnost zboží liší, a vy s tím neprojevíte výslovný souhlas, odpovídáme vám dále za to, že vedle ujednaných vlastností zboží:

- (a) je vhodné k účelu, k němuž se zboží takového druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
- (b) je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které můžete rozumně očekávat; a
- (d) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, kterou jsme vám poskytli před uzavřením kupní smlouvy.

Pokud se vada zboží projeví v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží vylučuje; tato doba neběží po dobu, po kterou nemůžete zboží užívat, v případě, že vadu vytknete oprávněně.

Právo z vadného plnění nemůžete uplatňovat, pokud jste vadu způsobili sami.

Vadou zboží není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.

Máte-li právo dle § 1923 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, náleží vám i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Pokud však právo na náhradu neuplatníte do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud namítneme, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

2. ZPŮSOB REKLAMACE



Zboží můžete reklamovat těmito způsoby:

- (a) prostřednictvím e-shopu Rohlík.cz [„**Online reklamace**“];
- (b) jiným způsobem u Rohlík.cz, a to:
 - telefonicky na čísle 800 730 740;
 - na elektronické adrese zakaznici@rohlik.cz;
 - v kterékoliv naší provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží;
 - v sídle naší společnosti;
 - prostřednictvím pošty [zašlete dopis, nejlépe doporučený, na adresu sídla]

[„**Standardní reklamace**“].

Online reklamace

V případě Online reklamace nám nemusíte reklamované zboží vracet nebo jiným způsobem doložit vady. Tento způsob reklamace je výhodou, kterou vám poskytujeme nad rámec zákonných povinností. Proto nejste v případě Online reklamace oprávněni zvolit si samostatně práva z vad.

Online reklamaci vyřídíme tak, že vám kupní cenu reklamovaného zboží vrátíme obratem ve formě časově omezených kreditů, které můžete uplatnit při další objednávce na e-shopu Rohlík.cz [více o kreditech se dozvíte ve všeobecných obchodních podmínkách Rohlík.cz].

Na uplatnění Online reklamace máte 72 hodin od převzetí doručeného zboží. To neplatí pro:

- **čerstvé suroviny určené ke spotřebě do 24 hodin** – takové zboží reklamujte do 24 hodin od jeho převzetí; a
- **zboží s krátkou dobou spotřeby, která uplyne dříve než 72 hodin od převzetí** – takové zboží reklamujte do konce doby jeho použitelnosti (označeno slovy „spotřebujte do...“ apod.).

Vyhrazujeme si právo odmítnout Online reklamaci v případě zjevného zneužití reklamační politiky anebo podezření na její zjevné zneužití (např. v podobě opakované excesivní Online reklamace).

Dále máme právo benefit Online reklamace pro konkrétního zákazníka omezit nebo úplně zakázat, a to včetně zrušení kreditů získaných zjevným zneužitím Online reklamace.

Rovněž můžeme Online reklamaci pro některé zboží vůbec neumožnit, a to dočasně anebo trvale. Výše uvedeným není dotčeno vaše oprávnění využít způsob Standardní reklamace.

Standardní reklamace

Při Standardní reklamaci máte právo žádat, abychom odstranili vadu, kterou zboží má. Místo toho můžete žádat i dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží. To neplatí, pokud je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo nepřiměřeně nákladný, což posoudíme zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být vada odstraněna bez značných obtíží pro zákazníka.

Rohlik.cz odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby vám nezpůsobil značné obtíže, přitom se zohlední povaha zboží a účel, pro který jste zboží koupili.

K odstranění vady převezmeme zboží na vlastní náklady.

Pokud zboží nepřivezmete v přiměřené době potom, co vás vyrozumíme o možnosti zboží po opravě převzít, máme nárok na poplatek za uskladnění, a to ve výši, která je na trhu obvyklá.

Zákazník může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od kupní smlouvy, pokud:

- (a)** Rohlik.cz vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s výše uvedenými ustanoveními;
- (b)** se vada projeví opakovaně;
- (c)** je vada podstatným porušením kupní smlouvy; nebo
- (d)** je z našeho prohlášení nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro zákazníka.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které jste obdrželi.

Nemůžete odstoupit od kupní smlouvy, je-li vada zboží nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.

Odstoupíte-li od kupní smlouvy, vrátíme vám kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdržíme zboží nebo co nám prokážete, že jste zboží odeslali.

3. PRŮBĚH STANDARDNÍ REKLAMACE



Doporučujeme vám objednané zboží neprodleně po jeho převzetí zkontrolovat a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství. Jste povinni vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy jste měli možnost zboží prohlédnout a mohli jste vadu při dostatečné péči zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje.

Po uplatnění reklamace nám předáte vadné zboží, nebo jej podle našich pokynů uschováte nebo s ním jinak vhodně naložíte tak, abychom mohli vadu přezkoumat.

Jsme povinni vám vydat písemné potvrzení, ve kterém uvedeme datum, kdy jste reklamaci uplatnili, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete a vaše kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena a o vyřízení reklamace musíte být informováni nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s námi nedohodnete na delší lhůtě. Pokud ve stanovené době reklamaci nevyřídíme a neinformujeme vás o způsobu jejího vyřízení, jste oprávněni od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

Jsme povinni vám vydat potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

V případě reklamace části nebo celé objednávky vám bude vystaven opravný daňový doklad dle § 73 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Datum potvrzení opravného daňového dokladu je datem, kdy vám byl opravný daňový doklad poskytnut ve vašem zákaznickém účtu.

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ



Změna Reklamačního řádu

Tento Reklamační řád může Rohlik.cz jednostranně měnit či doplňovat. Provedenými změnami nejsou dotčena práva a povinnosti, které vznikly z kupních smluv uzavřených před účinností nového Reklamačního řádu.

POZOR!

Pokud na e-shopu Rohlik.cz provedete objednávku zboží, máme za to, že jste se seznámili s tímto Reklamačním řádem ještě před objednáním zboží na e-shopu Rohlik.cz.