



## Reklamační řád

Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zboží společnosti Botanická zahrada hl. m. Prahy, příspěvková organizace, nezapsaná v obchodním rejstříku, se sídlem Trojská 800/196, 171 00 Praha 7, IČO: 00064572 (dále jen „Prodávající“)

Zbožím se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí všechny produkty prodávané prostřednictvím e-shopu „eshop.botanicka.cz“ Prodávajícího mimo elektronických vstupenek.

### I.

#### Odpovědnost prodávajícího

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá, že v době, kdy Kupující Zboží převzal:
  - o má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal a uvedl s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
  - o se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  - o je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a,
  - o věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

K objednávce zboží je vždy přikládán daňový doklad. K zboží není přikládán záruční list a pro uplatnění reklamace slouží pouze daňový doklad.

### II.

#### Práva z odpovědnosti za vady zboží

1. Zjevné poškození Zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovéto Zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího. Kupující v den převzetí řádně zkontroluje neporušenost Zboží a kompletnost jeho příslušenství.
2. Při osobním odběru Kupujícím, je okamžik převzetí Zboží okamžikem přechodu nebezpečí škody na Zboží z Prodávajícího na Kupujícího. Jestliže Kupující Zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo Zboží již v době přechodu nebezpečí škody na Zboží. Pozdější reklamace neúplnosti Zboží nebo vnějšího poškození Zboží nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
3. **Reklamací Zboží může Kupující uplatnit osobně na centrále Prodávajícího (Trojská 800/196, Praha 7) nebo reklamované zboží zaslat přepravní službou na adresu Botanická zahrada hl. m. Prahy, Trojská 800/196, 171 00 Praha 7.**



4. V případě, že Kupující bude zasílat Zboží Prodávajícímu přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamované Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého Zboží by měl zásilku označit příslušnými symboly. Zásilka musí obsahovat reklamované Zboží, kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závady a správné kontaktní údaje Kupujícího.
5. Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že Zboží bylo zakoupeno v internetovém obchodě „eshop.botanicka.cz“.
6. Práva z odpovědnosti za vady Zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:
  - o mechanickým poškozením Zboží
  - o nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou,
  - o elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
  - o nesprávným užíváním a nepřiměřeným opotřebením,
  - o užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu,
  - o užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
  - o 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,
  - o neodbornou instalací a obsluhou a údržbou,
7. Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebením způsobené obvyklým užíváním, u Zboží prodávaného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého Zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou mělo Zboží při převzetí Kupujícím.
8. Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál, bývá jeho obvyklá životnost při běžném užívání 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. Právo Kupujícího reklamovat Zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet ke skutečnosti, že záruka se nevztahuje na opotřebením Zboží nebo jeho dílů způsobené obvyklým užíváním a nelze ji tak zaměňovat s životností.
9. Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené Zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je Kupující povinen Zboží, které je poskytnuté jako dárek vrátit v původním stavu Prodávajícímu.

### **III.**

#### **Záruční doba**

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí Zboží. V případě koupě již použitého Zboží činí doba pro uplatnění práv z vadného plnění dvanáct měsíců.



2. Pro Kupujícího jakožto právnickou osobu činí záruční doba dvanáct měsíců.
3. Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Kupujícím. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v opravě. V případě výměny Zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.

#### IV.

##### Práva z vad zboží

1. Nemá-li věc vlastnosti uvedené v čl. I Odpovědnost Prodávajícího, může Kupující požadovat o dodání nového Zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Kupující 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 vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou věci.
2. Právo na dodání nového Zboží nebo výměnu součásti má Kupující 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 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. Bylo-li Zboží v době před uplatněním reklamace opravováno nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.
3. Pokud Kupující od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo v případě, že by zjednání nápravy působilo značné obtíže Kupujícímu.
4. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Prodávající Kupujícího před převzetím Zboží upozornil, že Zboží má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
5. Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „NOZ“) a zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení Kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle ustanovení § 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 Zboží včetně veškerého příslušenství.



## V.

### Vyřízení reklamace

1. Kupujícímu musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající a Kupující nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu s ustanovením § 605 NOZ. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta 30 dnů není závazná vůči právnické osobě.
2. Kupující se může o výsledek reklamace sám zajímat na adrese centrály, kde reklamaci uplatnil, nebo na jejím zákaznickém emailu: **eshop@botanicka.cz**
3. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu, případně autorizovanému servisu, veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat Zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
4. Kupující je povinen předat Zboží 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 Zboží 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 Zboží k reklamačnímu řízení neodpovídá za data a informace Kupujícího, jež jsou uloženy na pevných discích, pamětech či dalších nosičích informací, jež jsou součástí Zboží 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.

## VI.

### Odmítnutí přijetí reklamace

1. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí Zboží do reklamace, pokud je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.
2. Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci Zboží také v případě, že Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.



## VII.

### Vyzvednutí zboží ze záruční opravy

1. Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu Kupujícího.
2. 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.
3. V případě nevyzvednutí reklamovaného Zboží ze záruční opravy do 14 dnů od uplynutí doby, kdy záruční oprava byla vyřízena, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Zboží. Při nevyzvednutí reklamovaného zboží do 30 dnů od uplynutí doby, kdy záruční oprava byla vyřízena, nemá kupující nárok na převzetí zboží a zboží se stává majetkem prodávajícího.
4. Při výdeji Zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí o Zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

## VIII.

### Mimosoudní řešení sporů

1. V případě, že Kupující není spokojený se způsobem, kterým Prodávající vyřídil jeho reklamaci nebo se domnívá, že Prodávající porušil jeho práva, a nedošlo k urovnání sporu dohodou přímo mezi Kupujícím a Prodávajícím, má Kupující právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.
2. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi Prodávajícím a Kupujícím z kupní smlouvy.
3. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

## IX.

### Účinnost reklamačního řádu

1. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu tohoto Reklamačního řádu, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění Reklamačního řádu.
2. Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.6.2021.