

# Reklamační řád e-shopu mezipoli.cz

## I. Základní ustanovení

1.1 MEZI POLI sociální podnik s.r.o., se sídlem firmy: Chářovská 879/117b 79401 Krnov, IČO: 19342314, DIČ: CZ19342314 vydává tímto jako provozovatel e-shopu mezipoli.cz (dále jen „**Provozovatel**“), dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen

„**občanský zákoník**“), a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „**zákon o ochraně spotřebitele**“), tento reklamační řád upravující proces a podmínky uplatnění práv zákazníka z vadného plnění a záruky za jakost (dále jen „**Reklamační řád**“). Reklamační řád se uplatní při reklamaci zboží zakoupeného zákazníkem prostřednictvím e-shopu mezipoli.cz (dále jen „**Zboží**“). E-shop mezipoli.cz je provozován na webových stránkách mezipoli.cz.

1.2. Zákazníkem je pro účely Reklamačního řádu fyzická nebo právnická osoba, které Provozovatel dodal Zboží na základě smlouvy uzavřené v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami Provozovatele (dále jen „**VOP**“), prostřednictvím e-shopu mezipoli.cz (dále jen „**Zákazník**“). Zákazník je spotřebitelem v případě, že je fyzickou osobou a smlouvu s Provozovatelem uzavírá mimo rámec své podnikatelské činnosti a mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. V opačném případě Zákazník spotřebitelem není a nevztahuje se na něj tedy ochrana spotřebitele dle právních předpisů a tohoto Reklamačního řádu.

1.3. Reklamační řád je nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi Provozovatelem a Zákazníkem (dále jen „**Smlouva**“). Uzavřením Smlouvy s Provozovatelem vyjadřuje Zákazník svůj jednoznačný souhlas a porozumění s VOP a tímto Reklamačním řádem.

1.4. Provozovatel jedná při uzavírání Smlouvy a plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti. Provozovatel je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů prodává Zákazníkovi Zboží.

## II. Odpovědnost Provozovatele

2.1. Provozovatel Zákazníkovi odpovídá zejména za to, že v době, kdy Zákazník Zboží ze Smlouvy převzal:

2.1.1. mělo Zboží vlastnosti, které byly smluvními stranami ujednány, a chybí-li takové ujednání, že mělo Zboží takové vlastnosti, které Provozovatel nebo výrobce daného Zboží popsal nebo které Zákazník očekával s ohledem na povahu Zboží a na základě Provozovatelem prováděné reklamy,

2.1.2. je Zboží vhodné k účelu, který pro jeho použití Provozovatel uvádí, nebo ke kterému se takové Zboží obvykle používá,

2.1.3. odpovídá Zboží jakostí či provedením jeho smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost či provedení určeno dle smluveného vzorku nebo předlohy,

2.1.4. je Zboží dodáno v odpovídajícím množství, míře či hmotnosti,

2.1.5. vyhovuje Zboží požadavkům stanoveným právními předpisy.

2.2. Za vady se považuje i plnění jiného Zboží a vady v dokladech potřebných k užívání Zboží.

2.3. Odpovědnost Provozovatele spočívá v oprávnění Zákazníka požadovat **bezplatné odstranění vady** nebo **poskytnutí přiměřené slevy** z kupní ceny Zboží. Není-li to neúměrné povaze vady, zejména není-li možné odstranit vadu bez zbytečného odkladu, má Zákazník právo požadovat **dodání nového Zboží bez vad** nebo **nové součásti Zboží**, týká-li se vada pouze této součásti. Není-li možné provést opravu či výměnu Zboží, má Zákazník právo na odstoupení od Smlouvy a vrácení kupní ceny Zboží v plné výši.

2.4. Je-li však výměna Zboží nebo jeho části či odstoupení od Smlouvy vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, jedná se o nepodstatné porušení Smlouvy a v takovém případě má Zákazník vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou Zboží.

2.5. Právo na dodání nového Zboží nebo výměnu součásti Zboží má Zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě, kdy se vada projeví i po dvou opravách vady, nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Zákazník právo na odstoupení od Smlouvy. Pokud bylo Zboží před uplatněním reklamace opravováno nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.

2.6. Neuplatní-li Zákazník právo na bezplatné odstranění vady, dodání nového Zboží bez vad nebo nové součásti Zboží, ani neodstoupí od Smlouvy, má vždy právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny Zboží. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Provozovatel nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Provozovatel nezjedná nápravu v přiměřené době nebo v případě, že by zjednání nápravy působilo značné obtíže Zákazníkovi.

2.7. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v souladu s ustanoveními občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele. Právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy je upraveno také ve VOP Provozovatele. Odstoupení je vůči Provozovateli účinné v okamžiku, kdy je mu doručen vyplněný formulář pro odstoupení od Smlouvy, společně s daňovým dokladem o koupi Zboží.

2.8. V případě odstoupení od Smlouvy je Zákazník povinen vrátit Provozovateli kompletní Zboží včetně veškerého příslušenství a dárků, které od Provozovatele v souvislosti se zakoupením Zboží obdržel.

### **III. Výjimky z odpovědnosti Provozovatele**

3.1. Odpovědnost Provozovatele za vady se u Zboží prodávaného za nižší cenu nevztahuje na ty vady, pro které byla nižší cena stanovena či ujednána a u použitého Zboží na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Zboží mělo při převzetí Zákazníkem. Odpovědnost Provozovatele za vady se neuplatní taktéž vyplývá-li to z povahy Zboží. U Zboží prodávaného za nižší cenu nebo použitého Zboží má Zákazník místo práva na výměnu Zboží či jeho části právo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

3.2. Provozovatel není odpovědný za vady Zboží, na které Zákazníka před převzetím Zboží upozornil a za vady, které Zákazník sám způsobil. Provozovatel dále není odpovědný zejména za vady Zboží, které vznikly:

- 3.2.1. mechanickým či živelným poškozením,
- 3.2.2. opotřebením způsobeným obvyklým užíváním,
- 3.2.3. prokazatelně nesprávným užíváním,
- 3.2.4. užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
- 3.2.5. užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
- 3.2.6. užíváním v podmínkách, které svojí teplotou, prašností, vlhkostí, či chemickými nebo mechanickými vlivy prostředí neodpovídají podmínkám, které jsou výrobcem určeny jako vhodné, nebo které jsou jednoznačně nevhodné vzhledem k povaze Zboží,

3.4. Provozovatel není odpovědný za vady pokud předložený záruční list či daňový doklad vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na Zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu či na daňovém dokladu.

3.6. Při převzetí Zboží od dopravce je Zákazník povinen zkontrolovat neporušenost jeho obalů a ujistit se, že Zboží nemá zjevné vady. Zákazník je povinen jakékoli závady neprodleně oznámit dopravci a uvést je do předávacího protokolu (neboli přepravního listu). V případě, že je obal porušen způsobem, který svědčí o neoprávněném vniknutí do zásilky, není Zákazník povinen Zboží převzít. Zákazník je v den převzetí Zboží povinen řádně zkontrolovat také neporušenost Zboží a zda bylo Zboží doručeno kompletní, včetně veškerého příslušenství. V případě, že nebylo možné z důvodu povahy Zboží odhalit zjevnou vadu Zboží již při jeho převzetí a Zákazník odhalí zjevnou vadu takového Zboží později, je povinen o tom bez zbytečného odkladu písemně vyrozumět Provozovatele.

3.7. Na dárky, které Provozovatel poskytl Zákazníkovi bezplatně společně se Zbožím, není možné uplatnit odpovědnost Provozovatele za vady nad rámec zákona.

## **IV. Práva z vadného plnění a záruka za jakost**

4.1. V případě, že je Zákazník spotřebitelem, může **práva z vadného plnění** (neboli **práva z odpovědnosti Provozovatele za jakost při převzetí**), která mu **náleží ze zákona**, u Provozovatele v případě projevení vady uplatnit u nového a „rozbaleného“ Zboží po dobu 24 měsíců ode dne převzetí Zboží, u zánovního Zboží v souladu s § 2168 občanského zákoníku po dobu 21 měsíců od jeho převzetí a u použitého Zboží v souladu s § 2168 občanského zákoníku po dobu 12 měsíců od jeho převzetí. Není-li Zákazník spotřebitelem, je doba, po kterou může Zákazník v případě projevení vady uplatnit práva z vadného plnění vůči Provozovateli, šest měsíců ode dne převzetí Zboží (nového či použitého). Doba šesti měsíců od převzetí Zboží je pro uplatnění práv z vadného plnění relevantní i pro Zákazníka, který je spotřebitelem, jelikož platí vyvratitelná domněnka, že Zboží mělo vadu již v době jeho převzetí, pokud se projevila právě do šesti měsíců od jeho převzetí. Zákazník je povinen vytknout vadu Provozovateli bez zbytečného odkladu po jejím zjištění.

4.2. Provozovatel může prohlášením v záručním listu, popřípadě vyznačením záruční doby nebo doby použitelnosti či trvanlivosti Zboží na jeho obalu převzít **záruku za jakost (smluvní záruku)** nad rámec zákonné odpovědnosti Provozovatele za vady. Zárukou za jakost se Provozovatel zavazuje, že Zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Je-li ve Smlouvě sjednána záruční doba odlišná od záruční doby uvedené na obalu, platí, co bylo ujednáno ve Smlouvě. Uvede-li se v záručním listě záruční doba delší, než je doba sjednaná nebo vyznačená na obalu Zboží, platí tato delší záruční doba. Zákazník nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na Zboží na Zákazníka vnější událost, to však neplatí, způsobil-li vadu Provozovatel. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí Zboží. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v opravě. V případě výměny Zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.

4.3. Provozovatel poskytuje Zákazníkovi záruku za jakost u zakoupených potravin (včetně doplňků stravy), do data použitelnosti nebo minimální trvanlivosti, popř. do doby, do které mají být potraviny spotřebovány, jsou-li Zákazníkem dodrženy podmínky pro jejich skladování a nebyla-li potravina otevřena, vyjma případů, kdy je to nezbytné pro zjištění vady. Obdobně je záruka za jakost poskytována u konzumních věcí, na kterých je vyznačena doba nejkratší trvanlivosti, nebo u věcí podléhajících rychlé zkáze, na kterých je vyznačena doba, po kterou lze věc použít. U potravin, u kterých není uvedení doby minimální trvanlivosti vyžadováno právními předpisy (např. čerstvé ovoce a zelenina či pekařské výrobky určené ke spotřebě do 24 hodin po výrobě) a potravin, které jsou nabízeny po uplynutí minimální trvanlivosti s označením jako prošlé, je Zákazník oprávněn uplatnit svá práva z vad nejpozději den po jejich převzetí, pokud Provozovatel nestanoví výslovně jinak. Zákazník nemůže uplatnit práva z vad v případě, že byly potraviny, konzumní věci, nebo věci podléhající rychlé zkáze zcela nebo zčásti spotřebovány.

4.4. Provozovatel písemně potvrdí Zákazníkovi, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho práva z vadného plnění či záruky za jakost a jakým způsobem může Zákazník práva z vadného plnění či záruky za jakost uplatnit, pokud jej o to Zákazník požádá.

4.5. Zákazníková práva z vadného plnění a záruky za jakost se v ostatních případech řídí příslušnými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

## V. Podmínky reklamace

5.1. Při osobním odběru Zboží Zákazníkem je okamžik převzetí Zboží okamžikem přechodu nebezpečí škody na Zboží z Provozovatele na Zákazníka. Zákazník je při převzetí Zboží povinen řádně zkontrolovat, zda bylo Zboží předáno kompletní, včetně veškerého příslušenství, a bez vad. **Jestliže si Zákazník Zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad, které bylo možné zjistit při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady (jako např. chybějící příslušenství) mělo Zboží již v době přechodu nebezpečí škody na Zboží z Provozovatele na Zákazníka. Zákazník je tedy oprávněn reklamovat neúplnost Zboží či jeho vnější poškození i později, reklamace však nemusí být vyřízena kladně.**

5.2. Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci osobně na všech prodejnách Provozovatele nebo zaslat Zboží, které je předmětem reklamace, přepravní službou na adresu Šubova 535/2 77900 Olomouc, reklamaci potravin podléhajících rychlé zkáze (čerstvé ovoce a zelenina či pekařské

výrobky určené ke spotřebě do 24 hodin po výrobě) je však třeba z důvodu povahy takového Zboží uplatnit osobně na jakékoli prodejně Provozovatele. Reklamované Zboží doporučujeme zaslat společně s veškerým příslušenstvím, vyplněným formulářem pro uplatnění reklamace (reklamačním listem) a daňovým dokladem o koupi či vyplněným záručním listem. Vyplněný formulář pro uplatnění reklamace (reklamační list), daňový doklad o koupi i vyplněný záruční list je Provozovateli možné zaslat také na kontaktní adresu Provozovatele pro elektronický písemný styk uvedenou na webových stránkách Provozovatele nebo ve VOP.

5.6. Provozovatel je povinen Zákazníkovi, který je spotřebitelem, vydat písemné potvrzení o tom, kdy Zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Zákazník požaduje. Dále je Provozovatel povinen poskytnout Zákazníkovi, který je spotřebitelem, potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, nebo případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tyto povinnosti mají i jiné subjekty příslušné k provedení záručního servisu (tedy k opravě Zboží).

## **VI. Vyřízení reklamace**

6.1. V každé provozovně Provozovatele musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací. Provozovatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci Zákazníka, který je spotřebitelem, ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady. V případě, že Zákazník je spotřebitelem, musí být jeho reklamace, včetně odstranění vady, vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, není-li jiné dohody mezi Provozovatelem a Zákazníkem. V případě marného uplynutí této lhůty budou Zákazníkovi, který je spotřebitelem, přiznána stejná práva, jako by se jednalo o závažné porušení Smlouvy ze strany Provozovatele. Zákazník je oprávněn kontaktovat Provozovatele za účelem zjištění aktuálního stavu reklamace. Provozovatel je povinen Zákazníka vyzkoušet o vyřízení. Reklamace potravin uplatněná osobně na prodejně Provozovatele bude vyřízena ihned.

6.2. Provozovatel doporučuje Zákazníkovi využít pro účely uplatnění reklamace formulář pro uplatnění reklamace (reklamační list), který je dostupný ke stažení na webových stránkách e-shopu mezipoli.cz, dále doporučuje Zákazníkovi předat do reklamačního řízení spolu s reklamovaným Zbožím také kopii daňového dokladu potvrzující zakoupení Zboží, nebo záruční list. Zákazníkovi je dále doporučeno poskytnout Provozovateli podrobný popis vady Zboží a úplné kontaktní údaje, zejména v případě, kdy Zákazník nezašle Provozovateli vyplněný formulář pro uplatnění reklamace či vyplněný záruční list.

6.3. Zákazník je povinen předat Zboží do reklamačního řízení kompletní. Zákazník je povinen poskytnout Provozovateli nebo autorizovanému servisu či jinému podnikateli příslušnému k provedení záručního servisu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění. Zákazník je při uplatnění reklamace povinen předat

Zboží včetně všech součástí a příslušenství čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami. V případě, že je Zboží či jeho součásti znečištěno nebo je Zboží předáno v rozporu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami, je Provozovatel oprávněn odmítnout jeho přijetí do reklamace. Z důvodu bezpečnosti při převážení Zboží a další manipulaci se Zbožím je Provozovatel oprávněn odmítnout reklamaci Zboží také v případě, že ze Zboží není odstraněn motorový olej a benzín. V případě, že Zákazník nedodá Zboží kompletní, přičemž jeho kompletní dodání je nezbytné k odstranění či ověření existence reklamované vady, běh lhůty pro vyřízení reklamace započne až dodáním chybějících částí Zboží.

6.5. Zákazník, který je spotřebitelem, má při uplatnění reklamace právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnížší možné. Účelně vynaloženým nákladem může být především poštovné za zaslání reklamovaného Zboží. Zákazník musí o proplacení účelně vynaložených nákladů Provozovatele požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění či záruky za jakost.

## **VII. Vrácení Zboží Zákazníkovi**

7.1. O vyřízení reklamace bude Provozovatel Zákazníka informovat prostřednictvím jakýchkoli kontaktních údajů Zákazníka, které mu byly Zákazníkem poskytnuty.

7.2. V případě, že si Zákazník zvolí vyzvednutí reklamovaného Zboží po vyřízení reklamace na prodejně, a nepřevzme Zboží v přiměřené době, avšak nejpozději do 1 měsíce, je povinen uhradit Provozovateli náklady spojené s uskladněním Zboží.

7.3. Při vrácení Zboží Zákazníkovi po vyřízení reklamace přepravní službou, je Zákazník povinen předložit dopravci doklad, který obdržel při přijetí Zboží do reklamace, případně je povinen prokázat svou totožnost. Zákazník je povinen uhradit Provozovateli náklady spojené s opakovaným doručováním Zboží.

## **VIII. Závěrečná ustanovení**

8.1. Platný Reklamační řád je dostupný na webových stránkách e-shopu mezipoli.cz.

8.2. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 2.1.2024. Změny Reklamačního řádu jsou vyhrazeny.

8.3. Je-li Zákazník spotřebitelem a vznikne-li mezi Provozovatelem a Zákazníkem spor, který nebude možné vyřešit smírem, týkající se procesu či vyřízení reklamace, má Zákazník právo obrátit se s tímto sporem na Českou obchodní inspekci za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu (<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>). Toto právo může Zákazník uplatnit nejpozději do 1 roku ode dne, kdy poprvé uplatnil u Provozovatele právo, které je předmětem spotřebitelského sporu. Pro podání stížnosti týkající se dodaného Zboží a pro vyhledání subjektu alternativního řešení sporů může Zákazník rovněž využít online platformu, která je zřízena Evropskou komisí (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>). Po dobu trvání jednání o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu neběží ani nezačnou běžet

promlčecí a prekluzivní lhůty podle občanského zákoníku, dokud jedna ze stran sporu výslovně neodmítne v jednání pokračovat.