

# Reklamační řád společnosti Chateau Lobkowicz Roudnice, s.r.o. platný od 19.1.2023



## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) se vztahuje na veškeré zboží (dále jen „**Zboží**“) prodané prostřednictvím internetových stránek <https://www.lobkowiczroudnice.cz> (dále jen „**E-shop**“) provozovaných společností Chateau Lobkowicz Roudnice, s.r.o., se sídlem Roudnice nad Labem, Zámek Roudnice nad Labem čp. 1, PSČ 41301, IČ: 47310685, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 3683 (dále jen „**Prodávající**“), nebo zakoupené v následujících provozovnách Prodávajícího:

- **Zámek Roudnice nad Labem**, adresa: Zámek Roudnice nad Labem čp. 1, Roudnice nad Labem, PSČ 413 01;
- **Vinotéka „Přípitek z Roudnice“**, adresa: Prvního pluku 144/14, Praha 8 – Karlín, 186 00.

Tento Reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího ze dne 19.1.2023 (dále jen „**Podmínky**“).

Tento Reklamační řád je k dispozici v provozovnách Prodávajícího nebo v elektronické podobě na stránkách E-shopu. V případě nákupu Zboží prostřednictvím E-shopu Prodávajícího je Reklamační řád součástí potvrzení přijetí objednávky od Kupujícího. Prodávající poskytne Kupujícímu na základě jeho žádosti Reklamační řád v textové podobě.

Kupující odesláním Objednávky ve smyslu čl. III. Podmínek potvrzuje, že se seznámil s tímto Reklamačním řádem, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání Objednávky.

Pro definice pojmů obsažených v tomto Reklamačním řádu platí pojmy uvedené v Podmínkách Prodávajícího obdobně.

## II. PŘEDMĚT REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

Kupující je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění, případně práva vyplývající z poskytnuté záruky za jakost (dále jen „**Reklamace**“) vždy v souladu s tímto Reklamačním řádem. V případě skutečností nebo situace, kterou tento Reklamační řád neupravuje, postupuje se podle platných právních předpisů České republiky, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „**zákon o ochraně spotřebitele**“), a to vždy v účinném znění.

## III. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO A PRÁVA KUPUJÍCÍHO

## **Reklamační řád společnosti Chateau Lobkowicz Roudnice, s.r.o. platný od 19.1.2023**

Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že Zboží má vlastnosti uvedené v čl. 7, písm. a) Podmínek.

V případně vadného plnění ze strany Prodávajícího, má Kupující práva z vadného plnění, které jsou uvedena v čl. 7, písm. b) Podmínek, případně práva vyplývající z poskytnuté záruky za jakost dle čl. 7, písm. c) Podmínek.

### **IV. UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

Kupující je oprávněn uplatnit Reklamaci osobně u Prodávajícího v jeho provozovnách, případně Kupující může uplatnit reklamaci i v sídle nebo místě podnikání Prodávajícího, a to bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

Pro tyto případy Prodávající zabezpečuje ve svých provozovnách během provozní doby přítomnost pracovníka pověřeného přijímáním reklamací.

Požaduje-li Kupující opravu Zboží a je-li k opravě určena jiná osoba (např. v záruční listině, v potvrzení vydaném Prodávajícím na základě sdělení Kupujícímu ohledně jeho práv plynoucích z vadného plnění), která je v místě Prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, Kupující vytkne vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy.

Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci též prostřednictvím přepravní služby; v takovém případě zašle Kupující reklamované Zboží na adresu provozovny Prodávajícího: Zámek Roudnice nad Labem čp. 1, Roudnice nad Labem, PSČ 413 01, případně adresu osoby určené Prodávajícím dle předchozího odstavce. Zboží by mělo být za tímto účelem při přepravě zabaleno ve vhodném obalu k zamezení možnosti jeho poškození, čisté a kompletní (pokud to vyžaduje povaha vady a způsob provedení opravy) a viditelně označeno názvem "**REKLAMACE**".

Při uplatnění reklamace je Kupující povinen prokázat, že mu náleží právo reklamaci uplatnit, zejména doložit datum koupě (např. předložením prodejního dokladu, záruční listiny, potvrzení vydaného Prodávajícím na základě sdělení Kupujícímu ohledně jeho práv plynoucích z vadného plnění, případně obdobným věrohodným způsobem). Vady, které byly Kupujícím uplatněny u Prodávajícího v minulosti, a Prodávající na ně poskytl přiměřenou slevu z kupní ceny, nelze uplatnit znova.

V případě, kdy Kupující uplatní reklamaci prostřednictvím přepravní služby, uvede své údaje, vadu Zboží, stejně tak právo z vadného plnění, jaké si zvolil (způsob vyřízení reklamace).

Kupující může v souladu s tímto čl. III Reklamačního řádu pro uplatnění práv z vadného plnění použít i tento vzorový formulář:

#### [Uplatnění práva z vadného plnění \(reklamace\)](#)

Prodávající je povinen Kupujícímu vydat při uplatnění Reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy Kupující Reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení Reklamace Kupující požaduje a kontaktní údaje Kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení Reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy podle Podmínek anebo tohoto Reklamačního řádu.

### **V. POSTUP A ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

## **Reklamační řád společnosti Chateau Lobkowicz Roudnice, s.r.o. platný od 19.1.2023**

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a Kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě.

Prodávající je povinen vydat Kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy dle Podmínek a tohoto Reklamačního řádu.

### **VI. NÁKLADY REKLAMACE**

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má Kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

### **VII. ŘEŠENÍ SPORŮ**

Vyřizování stížností Kupujících zajišťuje Prodávající prostřednictvím emailu [vinarstvi.roudnice@lobkowicz.cz](mailto:vinarstvi.roudnice@lobkowicz.cz). Informaci o vyřízení stížnosti Kupujícího zašle Prodávající na elektronickou adresu Kupujícího. Stížnosti je případně možné řešit telefonicky nebo písemně na kontaktních údajích uvedených v článku II. Podmínek.

Vzájemné spory mezi Prodávajícím a Kupujícím řeší Česká obchodní inspekce a příslušné obecné soudy České republiky.

V případě, že dojde mezi Prodávajícím a Kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

#### **Česká obchodní inspekce**

Ústřední inspektorát – oddělení ADR  
Štěpánská 44  
110 00 Praha 1

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

Kupující může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Jiné možnosti řešení sporu nejsou existencí těchto mimosoudních způsobů dotčeny.

### **VIII. SMLUVNÍ ZÁRUKA ZA JAKOST**

Poskytl-li Prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto Reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech Prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo Smlouva nestanoví něco jiného.

**Tento Reklamační řád je platný od 19. ledna 2023 a nahrazuje a ruší předchozí reklamační řád.**