

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro e-shop na webové adrese www.baloun.cz

Platnost dokumentu od 1.5.2026



1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky uplatnění práv z vadného plnění (reklamací) v rámci e-shopu na adrese www.baloun.cz.

1.2 Prodávajícím je:

Název / jméno: Miroslava Balounová

Sídlo: Chocerady, Vestec 9, 257 24, Vestec

IČ: 69360022

E-mail: marketing@baloun.cz

Telefon: 739 418 566

(dále jen „Prodávající“)

1.3 Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek.

2. Odpovědnost za vady

2.1 Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady.

2.2 Zejména odpovídá za to, že:

- zboží odpovídá sjednanému popisu
- je v odpovídající kvalitě a množství
- je vhodné pro daný účel

2.3 U spotřebitele se práva z vadného plnění uplatňují v zákonné lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží, pokud povaha zboží nestanoví jinak.

3. Specifika vína a přírodních produktů

3.1 Víno je přírodní produkt a jeho vlastnosti se mohou lišit v závislosti na ročníku, skladování a dalších faktorech.

3.2 Mírné odchylky v chuti, barvě či aromatu nejsou vadou zboží.

3.3 Reklamaci nelze uplatnit z důvodu subjektivní nespokojenosti s chutí.

3.4 U archivních a limitovaných vín mohou být vlastnosti odlišné od běžné produkce.

4. Poškození při přepravě

4.1 Kupující je povinen při převzetí zásilky zkontrolovat její stav.

4.2 V případě viditelného poškození obalu nebo zásilky:

- je nutné sepsat škodní protokol s dopravcem
- nebo zásilku nepřevzít

4.3 Na pozdější reklamace poškození způsobeného přepravou nemusí být brán zřetel, pokud nebyly uplatněny při převzetí.

4.4 V případě skrytého poškození je nutné kontaktovat Prodávajícího bezodkladně, nejpozději do 48 hodin od převzetí.

5. Uplatnění reklamace

5.1 Reklamaci může Kupující uplatnit:

- e-mailem: marketing@baloun.cz
- případně písemně na adresu:
Vinařství BALOUN, Nádražní 1170, 691 06 Velké Pavlovice

5.2 Reklamace by měla obsahovat:

- identifikaci Kupujícího
- číslo objednávky
- popis vady
- fotodokumentaci (je-li to možné)

5.3 Prodávající potvrdí přijetí reklamace bez zbytečného odkladu.

6. Vyřízení reklamace

6.1 Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění.

6.2 Kupující má právo na:

- odstranění vady
- přiměřenou slevu
- dodání nového zboží
- odstoupení od smlouvy (v případě podstatné vady)

6.3 Způsob vyřízení reklamace bude řešen individuálně s ohledem na charakter zboží.

7. Náklady reklamace

7.1 V případě oprávněné reklamace hradí náklady spojené s reklamací Prodávající.

7.2 V případě neoprávněné reklamace může být požadována úhrada vzniklých nákladů.

8. Závěrečná ustanovení

8.1 Tento Reklamační řád se řídí právním řádem České republiky.

8.2 Prodávající si vyhrazuje právo Reklamační řád upravit.

8.3 Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne: 1.5.2026