

REKLAMAČNÍ ŘÁD (MaMa Pet s.r.o. – 2026)

Tento reklamační řád upravuje způsob a podmínky uplatnění práv z vadného plnění (reklamace) kupujícím a jejich vyřízení prodávajícím v souladu s občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.

1. Identifikace prodávajícího

MaMa Pet s.r.o., se sídlem **Pod kaštany 236/2, Dejvice, 160 00 Praha 6**, IČO: **22094725**, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 410853/MSPH. **Kontaktní e-mail pro reklamace:** [Doplnit e-mail, např. info@larranature.cz]

2. Odpovědnost prodávajícího a záruční doba

2.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady (odpovídá popisu, množství a jakosti).

2.2. U chovatelských potřeb činí zákonná lhůta pro uplatnění reklamace **24 měsíců** od převzetí.

2.3. **Specifikum pro krmiva:** U zdravotněho zboží (granule, konzervy, pamlsky) je tato lhůta omezena **datem minimální trvanlivosti** uvedeným na obalu. Výrobce garantovaná trvanlivost se obvykle pohybuje od 4 měsíců do 3 let.

3. Podmínky pro krmiva a vyloučení reklamace

3.1. Krmiva si zachovávají své vlastnosti a zdravotní nezávadnost pouze při správném skladování. Zboží musí být uchováváno **v suchu, na chladném místě**, chráněné před přímým slunečním zářením, teplem, mrazem a škůdci.

3.2. **Právo z vadného plnění se nevztahuje na škody vzniklé:**

- Nevhodným uskladněním krmiva u zákazníka.
- Neodborným nebo nešetrným zacházením.
- Běžným opotřebením nebo mechanickým poškozením způsobeným kupujícím.
- V důsledku vyšší moci (např. živelná katastrofa).

4. Postup při reklamaci

4.1. Kupující je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co se vada projevila.

4.2. Reklamaci lze uplatnit elektronicky na e-mail prodávajícího nebo písemně na adresu provozovny.

4.3. **Doporučený obsah reklamace:** Jméno, číslo objednávky, popis vady a preferovaný způsob vyřízení (výměna, sleva, u podstatných vad odstoupení).

4.4. **Poškození při přepravě:** Při přebírání zásilky od dopravce doporučujeme zkontrolovat obal. Při zjevném poškození sepisujte s řidičem záznam nebo zásilku nepřebírejte.

5. Vyřízení reklamace

5.1. Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do **3 pracovních dnů**.

5.2. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena nejpozději do **30 dnů** ode dne uplatnění, pokud se strany nedohodnou na delší lhůtě.

5.3. Prodávající vydá kupujícímu **písemné potvrzení** o uplatnění reklamace a následně potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně písemné odůvodnění zamítnutí.

5.4. Marné uplynutí 30 denní lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a zákazník má právo od smlouvy odstoupit.

6. Náklady reklamace

V případě oprávněné reklamace nese náklady na dopravu a vyřízení prodávající. V případě zjevně neoprávněné reklamace může prodávající požadovat úhradu nákladů na přepravu, pokud s tím kupující předem souhlasil.