Honza Černý
ZLATNÍK

Reklamační řád

Jak uplatnit vadu, co přiložit a jak rychle ji vyřídíme.

PROVOZOVATEL
Jan Černý · Honza Černý zlatník
IČO 67421407 · DIČ CZ7902013438

SÍDLO A PRODEJNA
Příkrá 186
295 01 Mnichovo Hradiště

PLATNOST
Verze 1.0 · říjen 2026
honzacernyzlatnik@gmail.com

OBSAH

01 Úvodní ustanovení
02 Za co odpovídáme
03 Co není vadou
04 Kde a jak reklamaci uplatnit
05 Práva z vadného plnění
06 Vyřízení reklamace
07 Servisní opravy
08 Mimosoudní řešení sporů

01 Úvodní ustanovení

Jan Černý, podnikající pod označením Honza Černý zlatník, IČO 67421407, DIČ CZ7902013438, se sídlem a provozovnou Příkrá 186, 295 01 Mnichovo Hradiště. E-mail honzacernyzlatnik@gmail.com, telefon +420 777 193 152.

Tento reklamační řád popisuje, jak u nás uplatnit práva z vadného plnění u šperků zakoupených v prodejně, na webu nebo vyrobených na zakázku, a u provedených oprav. Navazuje na obchodní podmínky a nijak neomezuje práva, která zákazníkovi, zejména spotřebiteli, přiznávají právní předpisy, především občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele.

02 Za co odpovídáme

Odpovídáme za to, že šperk má při převzetí sjednané vlastnosti, zejména materiál, ryzost kovu, barvu zlata, osazení kameny, velikost a provedení podle potvrzené specifikace, a že je způsobilý k obvyklému použití.

Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví **do dvou let od převzetí**. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že šperk byl vadný již při převzetí, ledaže to vylučuje povaha šperku nebo vady.

03 Co není vadou

- běžné opotřebení odpovídající délce a způsobu nošení, například jemné škrábance, zmatnění lesku nebo obroušení,
- postupné opotřebení rhodiové vrstvy bílého zlata, jejíž obnovení je běžný servisní úkon,
- mechanické poškození nárazem, zachycením, deformací nebo nadměrnou silou, včetně ztráty kamene v důsledku takového poškození,
- poškození chemikáliemi, kosmetikou, čisticími prostředky nebo nevhodným skladováním,
- následky neodborného zásahu, úpravy či opravy provedené jinou osobou,
- vlastnosti, na které jsme zákazníka před převzetím výslovně upozornili, nebo které odpovídají potvrzené specifikaci.

Posouzení vždy vychází z konkrétního stavu šperku. Péči o šperky popisujeme na webu v části Péče o šperky.

04 Kde a jak reklamaci uplatnit

Reklamaci můžete uplatnit osobně v provozovně (Příkrá 186, Mnichovo Hradiště, pondělí až čtvrtek 8:00–16:00), e-mailem nebo zasláním šperku na naši adresu. Před zasláním nás prosím kontaktujte, abychom domluvili bezpečný způsob předání.

Uveďte prosím:

- své jméno a kontakt (telefon nebo e-mail),
- popis vady a kdy se projevila,
- požadovaný způsob vyřízení,
- doklad o nákupu, je-li k dispozici. Nákup lze doložit i jiným způsobem.

Fotografie vady nám pomohou ji posoudit rychleji. Šperk zasílaný poštou doporučujeme poslat jako Cenné psaní v bezpečnostním obalu, s udanou cenou odpovídající jeho hodnotě; podací doklad si uschovejte.

05 Práva z vadného plnění

Má-li šperk vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění **opravou**, nebo **dodáním nové věci** bez vady, není-li zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. U šperku vyrobeného na zakázku je obvyklým řešením oprava.

Spotřebitel může požadovat **přiměřenou slevu** nebo od smlouvy **odstoupit**, pokud vadu odmítneme odstranit nebo ji neodstraníme v přiměřené době či bez značných obtíží, pokud se vada projeví opakovaně, je-li vada podstatným porušením smlouvy, nebo je-li z našeho prohlášení či okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna. Pro nevýznamnou vadu nelze od smlouvy odstoupit.

06 Vyřízení reklamace

Při uplatnění reklamace vydáme písemné potvrzení s datem, obsahem reklamace a požadovaným způsobem vyřízení. Reklamaci spotřebitele **vyřídíme včetně odstranění vady nejpozději do 30 dnů** od jejího uplatnění, pokud se se zákazníkem výslovně nedohodneme na delší lhůtě.

O vyřízení vydáme písemné potvrzení. Pokud reklamaci zamítneme, sdělíme důvod. Spotřebitel má při oprávněné reklamaci právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které mu v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění vznikly.

07 Servisní opravy

Na provedenou opravu odpovídáme v rozsahu provedené práce a použitého materiálu. Opravy často zvládneme do dvou dnů, běžně nejvýše přibližně do týdne podle složitosti a aktuálního vytížení. Konkrétní termín potvrdíme při převzetí. Za vady opravy uplatníte práva stejným postupem jako u reklamace šperku.

08 Mimosoudní řešení sporů

Se stížností se nejprve obraťte přímo na nás, rádi najdeme řešení. Nepodaří-li se spotřebitelský spor vyřešit dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu České obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, coi.gov.cz/informace-o-adr.

Jan Černý · Honza Černý zlatník · +420 777 193 152 · honzacernyzlatnik@gmail.com