**Postup při uplatňování reklamace**

1. Reklamace se uplatňuje písemně, emailem [(holweka@holweka.cz)](mailto:holweka@holweka.cz)) nebo osobně na adrese provozovatele eshopu www.holweka.cz (Holweka s.r.o., Vintrovna 424/3b, 664 41 Popůvky u Brna). Kupující doručí reklamované zboží osobně nebo obyčejnou zásilkou (prosím neposílejte zboží na dobírku, bude odmítnuto a vráceno zpět odesílateli) v kompletním stavu prodávajícímu v originálním obalu nebo v obalu vyhovujícím přepravním podmínkám.
2. Kupujícího ke zboží připojí podrobný popis závady na reklamačním listě a doklad prokazující, že reklamované zboží bylo zakoupeno v provozovně prodávajícího nebo v internetovém obchodě prodávajícího doložením dokladu o zakoupení zboží a záručního listu (pokud byl ke zboží vystaven).
3. Při uplatnění reklamace obdrží kupující reklamační protokol, který mu slouží jako doklad při vyřízení reklamace. Kupující je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést úplné a správné údaje, jejich úplnost a správnost potvrdí svým podpisem. Prodávající posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamace, a zda se jedná o podstatné porušení smlouvy či nepodstatné porušení smlouvy.
4. Reklamace včetně odstranění vady musí být pro kupujícího spotřebitele vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace (neplatí pro kupující podnikatele), pokud se strany nedohodnou na delší lhůtě.
5. Náklady na reklamaci, resp. účelně vynaložené náklady na uplatnění práva z vad, které kupujícímu spotřebiteli vznikly, musí být uplatněny do jednoho měsíce po vyřízení reklamace. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení. Později uplatněné náklady nebudou v případě námitky prodávajícího, že tyto nebyly uplatněny včas, soudem přiznány