Reklamační řád

Když něco není v pořádku, ozvěte se nám.

Znění ze dne 6. 10. 2026

1. Na koho se obrátit

Reklamace vyřizuje Káva s párou s.r.o., IČO 03026744, se sídlem a provozovnou Jarošova 165/32, Předměstí, 412 01 Litoměřice. E-mail: info@kavasparou.cz. Telefon: +420 602 416 134.

Tento řád upravuje reklamace dárkových poukázek z našeho webu a základní postup při reklamaci nápojů, občerstvení a služeb poskytnutých v kavárně. Je součástí obchodních podmínek a neomezuje zákonná práva zákazníka.

2. Jak reklamaci uplatnit

Reklamaci přijímáme e-mailem, písemně na uvedené adrese nebo osobně v kavárně v provozní době. Není nutné použít zvláštní formulář. Uveďte prosím, co reklamujete, v čem vidíte problém, jaké řešení žádáte a jak vás můžeme kontaktovat.

U poukázky pomůže číslo objednávky, její kód nebo e-mail použitý při nákupu. Nákup lze doložit také jiným věrohodným způsobem, například potvrzením platby. Originální účtenka není jediným možným důkazem a nelze ji vyžadovat jako výlučnou podmínku přijetí reklamace.

Problém s jídlem či nápojem nám prosím sdělte pokud možno hned obsluze, aby jej mohla posoudit a rychle napravit. Neoznámení přímo na místě samo o sobě neznamená automatický zánik vašich zákonných práv. Posouzení se řídí povahou výrobku, jeho obvyklou trvanlivostí a konkrétní vadou.

3. Co uděláme po přijetí

Při uplatnění reklamace vám vydáme písemné potvrzení obsahující datum uplatnění, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje pro informaci o výsledku. Při reklamaci e-mailem vám potvrzení zašleme elektronicky.

O reklamaci rozhodneme bezodkladně, ve složitějších případech do tří pracovních dnů; do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamaci spotřebitele včetně odstranění vady vyřídíme a o jejím výsledku jej informujeme nejpozději do 30 dnů od uplatnění. Delší lhůtu lze dohodnout pouze individuálně, nikoli automaticky těmito podmínkami. K posouzení je potřeba přiměřená součinnost zákazníka, například zpřístupnění reklamované poukázky.

Po vyřízení obdržíte potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně o provedené nápravě a její době. Zamítnutí reklamace písemně odůvodníme.

4. Možnosti nápravy

U vadné poukázky podle okolností opravíme nesprávné údaje, obnovíme funkčnost kódu nebo vydáme náhradní poukázku odpovídající objednávce. Náhrada původní poukázky neznamená možnost čerpat oba kódy.

U nápojů, občerstvení a dalších plnění zajistíme nápravu přiměřenou povaze vady. Podle zákonných podmínek můžete požadovat odstranění vady, náhradní plnění, přiměřenou slevu nebo odstoupení od

smlouvy. Neomezujeme vás pouze na výměnu za jinou poukázku.

Pokud spotřebitelskou reklamaci nevyřídíme a neoznámíme výsledek v zákonné nebo individuálně dohodnuté lhůtě, můžete od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. U oprávněné reklamace máte právo také na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s jejím uplatněním.

Pouhá ztráta souboru nemusí být vadou — po ověření objednávky vám nevyužitou poukázku můžeme bezplatně znovu zaslat. Pokud poukázka nefunguje kvůli chybě na naší straně, technická chyba ani její řešení nesmějí zkrátit vaše zákonné nároky.

5. Reklamace a vrácení bez důvodu

Reklamace řeší vadné plnění. Odstoupení od online smlouvy ve 14 dnech je odlišné právo spotřebitele, které nevyžaduje vadu ani vysvětlení důvodu. Poučení a vzorové oznámení najdete na https://novy.kavasparou.cz/odstoupeni.html.

Platnost poukázky 24 měsíců je lhůtou pro její čerpání, nikoli univerzální záruční dobou pro všechny nápoje, potraviny a služby. Zákonné lhůty a nároky z vadného plnění se uplatní podle druhu konkrétního plnění.

6. Když se nedohodneme

Spotřebitelský spor lze řešit mimosoudně u České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.gov.cz. Podrobnosti a postup: https://coi.gov.cz/informace-o-adr/.

Tento reklamační řád je účinný od 6. 10. 2026. Zákonná práva zákazníků zůstávají zachována.