

# REKLAMAČNÍ ŘÁD E-SHOPU



Tento reklamační řád společnosti:

se sídlem:

IČ:

(dále jako prodávající) upravuje v souladu s obecně platnou právní úpravou (zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele /ZOS/ a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník /OZ/) podmínky, rozsah a způsob uplatnění práv z vadného plnění při prodeji zboží spotřebiteli v e-shopu.

## Článek I. Odpovědnost prodávajícího

- 1.01** Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá za to, že předmět koupě (dále také „zboží“ nebo „věc“) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a dalším ujednaným vlastnostem. Dále je vhodné k účelu, pro který jej kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil a je kompletní a s pokyny pro užívání a údržbu, včetně případných instrukcí pro montáž nebo instalaci.
- 1.02** Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností
- je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
  - věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
  - je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
  - věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.
- 1.03** Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat, v případě že vadu vytkl oprávněně.

## Článek II. Práva z vadného plnění – reklamace

- 2.01** Kupující může vytknout prodávajícímu vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí. Při koupi použité věci mohou strany zkrátit tuto dobu až na jeden rok. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, lhůta podle předchozí věty neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat.
- 2.02** K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady.
- 2.03** Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil, nebo se jedná o opotřebení způsobené obvyklým užíváním.
- 2.04** Má-li zboží vadu, může kupující požadovat dodání nové věci nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné, nebo nepřiměřeně nákladné s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.
- 2.05** Kupující může požadovat přiměřenou slevu, nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
- prodávající vadu odmítl odstranit, nebo ji neodstranil v přiměřené době,
  - se vada projevuje opakovaně,
  - je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
  - je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
- (e) Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.
- 2.06** Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná.

## Článek III. Záruka za jakost

- 3.01** Výrobce nebo prodávající může kupujícímu poskytnout záruku za jakost. Bližší podmínky pak stanoví v záručním listu. Poskytovatel záruky vydá kupujícímu nejpozději při převzetí věci potvrzení o záruce za jakost (záruční list) v textové podobě. Záruční list musí být sepsán jasným a srozumitelným jazykem v zákonem stanoveném rozsahu.

- 3.02** Záruka za jakost vznikne i prohlášením učiněným v reklamě dostupné nejpozději v okamžiku uzavření kupní smlouvy. Je-li obsah záruky obsažený v jiném prohlášení o záruce pro kupujícího méně příznivý než obsah záruky učiněné v reklamě, má přednost obsah uvedený v reklamě, ledaže byl před uzavřením smlouvy dodatečně upraven stejným nebo srovnatelným způsobem, jakým byla reklama učiněna.
- 3.03** Zaručí-li se poskytovatel záruky, že si věc po určitou dobu při obvyklém použití uchová své funkce a vlastnosti, platí, že kupující má ze záruky alespoň právo na dodání nové věci bez vad nebo na opravu věci. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu věci.
- 3.04** Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu. Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost.
- 3.05** Vadu krytou zárukou musí kupující vytknout poskytovateli záruky ve lhůtě určené délkou záruční doby.

## Článek IV. Uplatnění práva a vyřízení reklamace

- 4.01** Práva z vadného plnění (dále „reklamace“) se uplatňují u prodávajícího, u kterého byla věc koupena. Vadu je žádoucí reklamovat bez zbytečného odkladu.
- 4.02** Proávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i ve svém sídle. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.
- 4.03** Proávající je povinen spotřebiteli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje, a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
- 4.04** Při uplatnění reklamace je nezbytné, aby reklamovaná věc splňovala platné hygienické požadavky.
- 4.05** Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.
- 4.06** Po marném uplynutí lhůty k vyřízení reklamace může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
- 4.07** Proávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
- 4.08** V případě oprávněné reklamace se lhůta pro uplatnění práva z vady prodlužuje o dobu, po kterou nemohl kupující výrobek používat.

## Článek V. Působnost reklamačního řádu

Tento reklamační řád se vztahuje na případy, kdy prodávající prodává výrobky spotřebiteli v e-shopu.

Dojde-li ke změně právních předpisů, ze kterých tento reklamační řád vychází, má aktuální právní úprava přednost před zněním tohoto reklamačního řádu.

**Tento reklamační řád nabývá účinnosti 6. 1. 2023 a platí na území České republiky.**

### Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů – ADR

V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát – oddělení ADR  
Štěpánská 44, 110 00 Praha 1  
web: [adr.coi.cz](https://adr.coi.cz) (<https://adr.coi.cz/>)  
e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

V případě řešení spotřebitelských sporů ze smluv uzavřených on-line lze k řešení spotřebitelských sporů využít platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### Důležité lhůty

**30 dnů** je lhůta (pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou jinak), během které má prodávající povinnost vyřídit reklamaci. Pokud prodávající nevydá v této lhůtě rozhodnutí o vyřešení reklamace, má kupující nárok od kupní smlouvy odstoupit, nebo požadovat přiměřenou slevu.

**1 rok** je lhůta, během níž pokud kupující uplatní nárok z vadného plnění, předpokládá se, že vada byla na výrobku již při prodeji.

**2 roky** je lhůta, po kterou mohou kupující uplatňovat práva z vadného plnění.

**3x a dost!** Pokud se vada na výrobku projeví opakovaně, má kupující právo odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

