

## Reklamační řád

Tento Reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží a služeb zakoupených prostřednictvím internetové platformy [www.dobrisska-chranenka.cz](http://www.dobrisska-chranenka.cz)

### 1. Kdo odpovídá za vadné plnění?

**Smlouvu uzavíráte vždy s osobou, která je uvedena v objednávkovém formuláři jako prodávající. Identifikační údaje této osoby jsou vždy uvedeny na webovém rozhraní. V případě vašich pochybností o osobě prodávajícího kontaktujte provozovatele (jak je definován níže)**

**Za vadné plnění ze smlouvy je vždy odpovědný příslušný prodávající, nikoliv provozovatel. V případě stížností na postup prodávajícího při reklamaci se můžete obrátit na provozovatele na emailu [Eva.mandatova@lvi-servis.cz](mailto:Eva.mandatova@lvi-servis.cz)**

**Prodávající je oprávněn stanovit si rozdílná pravidla týkající se reklamace zboží či služeb (například kratší lhůty pro vyřízení reklamace, delší záruční dobu, záruku za jakost apod.), vždy je však povinen dodržovat minimální úroveň ochrany spotřebitele dle tohoto reklamačního řádu a minimální ochranu, kterou poskytuje právní řád státu, ve kterém máte bydliště (jste-li spotřebitelem).**

### 2. Za jaké vady zboží prodávající odpovídá?

2.1. Prodávající odpovídá za to, že vám bylo dodáno to zboží, které jste si objednali, a že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- má vlastnosti, které byly ujednány, které prodávající popisuje, nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- se hodí k účelu, který prodávající uvádí, nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá;
- odpovídá jakosti, která byla sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy; a
- nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

Prodávající dále odpovídá za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době. **Nad rámec zákonné záruční doby pro spotřebitele neposkytuje prodávající žádnou záruku za jakost. Záruční doba není poskytována podnikatelům.**

2.2. Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá vaší představě, máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží.

**2.3. Pokud se vada zboží projeví v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.**

### 3. Jaká je záruční doba?

3.1. U nepoužitého spotřebního zboží činí záruční doba **dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží**, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených ke zboží nebo v reklamě stanovena delší záruční doba.

U použitého zboží je záruční doba **dvanáct měsíců od převzetí zboží**.

3.2. Pokud je na zboží uvedeno datum minimální trvanlivosti, popřípadě je u věci podléhající rychlé zkáze uvedena doba, po kterou lze věc použít, trvá záruční doba do takového data.

3.3. V případě, že vám bude zboží vyměněno či opraveno, na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní díly neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

### 4. Jaká práva z vadného plnění máte?

4.1. Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117, a také § 2165 až 2174.

4.2. V souladu s výše uvedenými ustanoveními vám náleží zejména následující práva:

#### a) Doplnění toho, co chybí

Pokud vám prodávající dodá zboží v menším množství, než které bylo ujednáno, nebo vám prodávající dodá nekompletní zboží, máte právo na doplnění toho, co chybí.

#### b) Sleva z kupní ceny

Pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada nebo se vada vyskytla v záruční době, **můžete požadovat vždy** přiměřenou slevu z kupní ceny.

#### c) Výměna zboží nebo vadné součásti zboží

Výměnu zboží nebo vadné součásti zboží **můžete požadovat vždy**, pokud to není neúměrné k povaze vady (tj. zejména v případě, kdy není možná bezprostřední oprava věci) a pokud se nejedná pouze o nepodstatné porušení smlouvy.

Právo na výměnu zboží **vám nenáleží** v případě, že je vadná pouze část (součást) zboží. Pokud v průběhu reklamačního řízení dojde prodávající k závěru, že je vadná pouze součást zboží, prodávající vám vymění tuto součást.

Požadovat výměnu zboží **nemůžete** u zboží použitého nebo prodáváného za nižší cenu. Namísto toho můžete požadovat slevu z kupní ceny.

#### d) Oprava věci

**Pokud je možné zboží opravit, náleží vám právo na bezplatné odstranění vady.** Pokud se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že prodávající není schopen zboží opravit, bude vás neprodleně informovat a můžete zvolit jiný zde uvedený způsob vyřízení reklamace.

#### e) Vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)

**Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:**

- 
- 
- dodání vadné nebo nekompletní věci ze strany prodávajícího zakládá podstatné porušení smlouvy; nebo
- prodávající není schopen odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo není schopen zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrábí); nebo
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách); nebo
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží); nebo
- prodávající nedodrží lhůtu pro vyřízení reklamace/nezjedná nápravu do 30 dnů od uplatnění reklamace.

**4.3. Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz (odstoupení od smlouvy) je, že vrátíte věc v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi.** Výjimkou jsou případy, kdy:

- a) došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- b) jste použili věc ještě před objevením vady;
- c) jste nezpůsobili nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním nebo opomenutím; nebo
- d) jste věc prodali ještě před objevením vady, spotřebovali ji, nebo pozměnili věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátíte prodávajícímu, co ještě vrátit můžete, a dáte mu náhradu do výše, v níž jste měli z použití věci prospěch.

#### 5. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

5.1. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím věci věděli;
- jste vadu sami způsobili; nebo
- uplynula záruční doba.

5.2. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním (za opotřebení způsobené užíváním se považuje i snížení kapacity baterií a akumulátorů);
- vady použité věci odpovídající míře používání nebo opotřebení, které zboží mělo v okamžiku, kdy jste je převzali;
- věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
- věci, vyplývá-li to z jejich povahy (zejména zboží, které ze své povahy nemůže vydržet po celou dobu trvání záruční doby).

## 6. Jakým způsobem je možné reklamovat poskytnuté služby?

Poskytované služby je možné reklamovat v průběhu jejich poskytování. Skryté vady reklamujte bez zbytečného odkladu po tom, co jste se o nich dozvěděli. Vadu služby lze reklamovat nejpozději **do šesti měsíců ode dne poskytnutí služby**.

V případě, že vám služba byla poskytnuta vadně, máte zejména právo na:

a) bezplatnou nápravu (zejména na dodatečné poskytnutí služby nebo na poskytnutí náhradní služby);

b) přiměřenou slevu z kupní ceny;

c) odstoupení od smlouvy (pouze v případě, že je vadné plnění podstatným porušením smlouvy).

Případná další práva vyplývající z platných právních předpisů nejsou tímto ustanovením dotčena.

Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před poskytnutím služby věděli;
- jste vadu sami způsobili; zejména poskytnutím nesprávných nebo neúplných informací.

## 7. Jak postupovat při reklamaci?

7.1. Reklamaci uplatněte u prodávajícího bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

**7.2. Reklamace prodávající přijímá v kterékoli své provozovně**, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, popřípadě poskytovaných služeb, a **ve svém sídle**. Pro co nejrychlejší vyřízení reklamace je vhodné reklamovat zboží či služby v provozovně prodávajícího.

Pokud máte zájem o opravu věci, a v potvrzení o trvání práv z vadného plnění (záručním listu) je uvedena osoba určená k opravě, jste povinni uplatnit reklamaci u této osoby. Tuto povinnost máte pouze v případě, že se tato osoba nachází na stejném místě jako prodávající nebo na místě k vám bližším.

**Reklamací a reklamované zboží nezasílejte na adresu provozovatele. Pokud bude reklamační, resp. reklamované zboží zasláno na adresu provozovatele, má prodávající nárok účtovat si účelně vynaložené náklady na přeprávní reklamační, resp. reklamovaného zboží od provozovatele k prodávajícímu.**

7.3. Doporučený postup při reklamací:

- pro rychlejší vyřízení reklamační můžete předem informovat prodávajícího prostřednictvím webového rozhraní;
- zároveň je vhodné informovat prodávajícího o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o doplnění toho, co chybí, slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo jeho vadné součásti, opravu věci, vrácení peněz, bezplatnou nápravu u služeb, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované zboží doručte prodávajícímu spolu s uplatněním reklamační nebo následně (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na adresu sídla nebo provozovny (příp. na adresu osoby určené k opravě), přičemž při zasílání doporučujeme zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;
- **pro usnadnění postupu je vhodné ke zboží přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad – fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamační.**

**Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamační dle zákonných podmínek.**

7.4. Okamžikem uplatnění reklamační je okamžik, kdy byl prodávajícímu oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.

7.5. O doručené reklamací rozhoduje prodávající ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně případného odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se s prodávajícím nedohodnete na delší lhůtě (tato lhůta se neuplatní pokud jste smlouvu s prodávajícím uzavřeli jako podnikatel).

7.6. Pokud zvolíte právo, které vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny zboží, která není možná), bude vás prodávající neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.

7.7. Při reklamací vám prodávající vydá písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamační a jaký způsob vyřízení reklamační požadujete. Dále (po vyřízení reklamační) vám prodávající vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamační.

**7.8. V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamační zboží. Vezměte na vědomí, že**

**právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.**

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.1.2024