

# Reklamační řád E-shopu společnosti Zásilkovna s.r.o.

## 1 Všeobecná ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) internetového obchodu (e-shopu) společnosti Zásilkovna s.r.o., se sídlem Českomoravská 2408/1a, Libeň, 190 00 Praha 9, IČO: 28408306, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 139387 (dále jen „**prodávající**“) informuje zákazníky, kteří jsou spotřebiteli ve smyslu ustanovení § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**kupující**“) o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady zboží zakoupeného v e-shopu na základě kupní smlouvy uzavřené s prodávajícím.
- 1.2. Pokud kupující uzavírá s prodávajícím smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání a nespĺňuje tak definici spotřebitele dle § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a nestanoví-li smlouva mezi prodávajícím a kupujícím jinak, tento reklamační řád se nepoužije.

## 2 Stav zboží při převzetí

- 2.1 Prodávající za podmínek stanovených zákonem odpovídá kupujícímu, že předmět koupě při převzetí nemá vady, zejména, že předmět koupě:
- má vlastnosti, které si prodávající a kupující ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu předmětu koupě;
  - se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se předmět koupě tohoto druhu obvykle používá;
  - odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
  - je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - vyhovuje požadavkům právních předpisů.

## 3 Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace)

- 3.1 Kupující může reklamaci uplatnit **odesláním online reklamačního formuláře**, který je dostupný na webových stránkách prodávajícího. Podrobnější popis postupu uplatnění práva z vadného plnění je uveřejněn na webových stránkách prodávajícího.

3.2 Kupující je povinen při uplatnění reklamace **uvést podrobný popis reklamované vady** (popis vady, pozice vadného části předmětu koupě apod).

3.3 **Reklamacce musí být uplatněna v době 24 měsíců** od převzetí předmětu koupě kupujícím. Reklamacce musí být zároveň uplatněna bez zbytečného odkladu poté, co kupující zjistil vadu předmětu koupě.

## 4 Práva z vadného plnění

4.1 Kupující má práva z vadného plnění v závislosti na tom, zda vada představuje podstatné či nepodstatné porušení smlouvy. Podstatné je přitom takové porušení povinnosti, o němž prodávající již při uzavření smlouvy věděl nebo musel vědět, že by kupující smlouvu neuzavřel, pokud by toto porušení předvídal; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.

4.2 V případě nepodstatného porušení smlouvy má kupující právo

- **na odstranění vady opravou předmětu koupě**, nebo
- **na přiměřenou slevu** z kupní předmětu koupě.

4.3 V případě podstatného porušení smlouvy má kupující právo:

- na **odstranění vady dodáním nového** předmětu koupě či jeho části bez vady nebo dodáním chybějícího předmětu koupě či jeho části;
- na **odstranění vady opravou předmětu koupě**;
- na **přiměřenou slevu** z kupní ceny, nebo
- **odstoupit** od smlouvy.

4.4 **Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady.** Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li si kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy.

4.5 Ustanovení o odpovědnosti dle čl. 2.1. se nepoužijí pro vadu předmětu koupě:

- pro kterou byla ujednána ve smlouvě nižší cena;
- na opotřebením předmětu koupě způsobené jeho obvyklým užíváním;
- u použitého předmětu koupě na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou předmět koupě měl při předání kupujícímu;
- vyplývá-li to z povahy předmětu koupě.

4.6 Kupující může požadovat dodání nového předmětu koupě bez vad pouze, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti předmětu koupě, může kupující požadovat jen výměnu této části; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

- 4.7 V případě oprávněného vytknutí vady předmětu koupě a uplatnění práva na výměnu předmětu koupě či jeho části nezačíná převzetím nového předmětu koupě či jeho části běžet nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.
- 4.8 Prodávající neodpovídá za vady předmětu koupě, které mohly být zjištěny kupujícím již při předání, ale kupující je bez zbytečného odkladu nevytkl.
- 4.9 Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že předmět koupě byl vadný již při převzetí. Po uplynutí této lhůty je kupující povinen prodávajícímu prokázat, že za vadu odpovídá prodávající.

## 5 Vyřízení reklamace

- 5.1 Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím písemně nedohodne jinak. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

- 5.2. Prodávající zašle kupujícímu potvrzující e-mail, ve kterém uvede, kdy kupující uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje.
- 5.3. Po vyřízení reklamace zašle prodávající kupujícímu e-mail obsahující datum a způsob vyřízení reklamace, včetně případného potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání.

## 6 Odstoupení od smlouvy

- 6.1 Odstoupení od smlouvy vztahující se na kupujícího obsahují obchodní podmínky prodávajícího, kterých je reklamační řád nedílnou součástí.

## 7 Závěrečná ustanovení

- 7.1 Tento reklamační řád byl zpracován dle příslušných ustanovení občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- 7.2 Aktuální platné znění reklamačního řádu je zveřejněno na internetových stránkách prodávajícího (eshop.zasilkovna.cz). Tištěná podoba aktuálního reklamačního řádu je k dispozici také na vyžádání v sídle prodávajícího.
- 7.3 Prodávající si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění reklamačního řádu na internetových stránkách prodávajícího.
- 7.4 Tento reklamační řád je platný a účinný od **1.10.2022**.