

Reklamační řád CZR

! Reklamačním řádem pro CZ Reklamace se řídí **všechny registrované CZ e-shopy** v otevřeném reklamačním systému. CZ e-shopy jsou internetové obchody se sídlem v České republice, podléhající jejím právním předpisům. Pro internetové obchody **se sídlem mimo území České republiky** nelze tyto záruky CZ Reklamace poskytovat.

↓ I. Všeobecné ustanovení

↓ II. Uplatnění reklamace

↓ III. Lhůta pro uplatnění práv

↓ IV. Vyřízení reklamace

↓ V. Záruka za jakost

↓ VI. Náklady reklamace a řešení sporů

I. Všeobecné ustanovení

1. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek provozovatele otevřeného reklamačního systému pro CZ e-shopy (pouze e-shopy se sídlem v ČR) CZ Reklamace - Tomáš Trojan, IČO 49993658, DIČ CZ7012113460, se sídlem K Jeslím 444, Semily 51301 (dále je "zprostředkovatel" či "CZ Reklamace"), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného v CZ e-shopech akceptující ve svých obchodních podmínkách otevřený reklamační systém CZ Reklamace.

2. Práva spotřebitele z vadného plnění (dále jen „reklamace“) podána prostřednictvím CZ Reklamace musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
3. Tyto informace jsou platné výhradně pro osoby, které uzavřeli kupní smlouvu s prodávajícím CZ e-shopu v postavení spotřebitele ve smyslu § 419 občanského zákoníku, tedy jako člověk (fyzická osoba) jednající mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
4. Právo z vadného plnění spotřebiteli nenáleží pokud vadu sám způsobil a dále vadou není opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebením míře jejího předchozího používání.
5. U všech reklamací podávaných prostřednictvím CZ Reklamace, je tento reklamační řád a všechna ustanovení z toho vyplývající, nadřazena reklamačnímu řádu CZ e-shopu akceptující ve svých obchodních podmínkách otevřený reklamační systém CZ Reklamace.

II. Uplatnění reklamace

1. Spotřebitel může uplatnit reklamaci prostřednictvím CZ Reklamace v kterékoliv provozovně CZ e-shopu, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží. Není-li dohodnuto jinak a spotřebitel bude reklamované zboží zasílat poštou, pak tak učiní na adresu CZ e-shopu přes vzorový formulář na webových stránkách <https://www.reklamace.cz/inpage/reklamace/>.
2. Reklamaci je také možno podat online, vyplněním reklamačního formuláře vybraného CZ e-shopu s otevřeným reklamačním účtem na CZ Reklamace na webových stránkách <https://www.reklamace.cz/rubrika/cz-reklamace/>.
3. Je-li však v záručním listě či v dokladu o zakoupení zboží uveden autorizovaný servis, který je v místě prodávajícího CZ e-shopu nebo v místě pro spotřebitele bližším, může spotřebitel uplatnit své právo v autorizovaném servisním středisku.

4. Prodávající CZ e-shopu je ze zákona povinen zabezpečit přítomnost pracovníka pověřeného přijímáním reklamací po celou provozní dobu.
5. Spotřebitel je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, případně jiným věrohodným způsobem.
6. Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem, posoudí prodávající vadu po dohodě se spotřebitelem buď na místě, nebo jiným způsobem. Spotřebitel je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.
7. Prodávající CZ e-shopu je povinen spotřebiteli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

III. Lhůta pro uplatnění práv

1. Spotřebitel může vytknout vadu, která se na věci projeví v době 24 měsíců od jejího převzetí. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit až na 12 měsíců. Takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající CZ e-shopu v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu nebo uvede do kupní smlouvy.
2. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi spotřebitelem a prodávajícím CZ e-shopu.
3. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží spotřebitelem, to znamená dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě.

IV. Vyřízení reklamace

1. 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. Je-li předmětem závazku poskytnutí digitálního obsahu, včetně digitálního obsahu dodaného na hmotném nosiči, nebo služby digitálního obsahu, musí být reklamace vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je spotřebitel požadoval.
2. Po marném uplynutí lhůty podle předchozího odstavce může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
3. Prodávající CZ e-shopu 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. Spotřebitel není oprávněn bez souhlasu prodávajícího CZ e-shopu měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.
5. Spotřebitel je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti věci převzít. Po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné. Neujednají-li strany jeho výši, platí za ujednanou výše obvyklá.
6. Spotřebiteli bude reklamace zamítnuta, pokud uplatní reklamaci vadu, která byla vytýkána již v minulosti a byla na ni poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

V. Záruka za jakost

1. Prodávající CZ e-shopu prohlašuje, že zboží předává spotřebiteli v souladu s § 2161 občanského zákoníku, tedy:
 - zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,

- zboží je vhodné k účelu, pro který jej spotřebitel požaduje a s nímž prodávající souhlasil,
- je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

2. Proávající CZ e-shopu odpovídá spotřebiteli, že vedle ujednaných vlastností:

- je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může spotřebitel rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat,
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající spotřebiteli poskytl před uzavřením smlouvy.

3. Proávající CZ e-shopu neodpovídá spotřebiteli také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena spotřebitelem a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o věc s digitálními vlastnostmi.

4. V případě, že zboží při převzetí spotřebitelem neodpovídá výše uvedeným požadavkům tzn. má vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění. Spotřebitel může dle své volby požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. To se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných potíží pro spotřebitele.

5. Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy pokud:

- prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s právními předpisy,
- se vada projeví 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 spotřebitele.
6. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, prodávající vrátí spotřebiteli kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu spotřebitel prokáže, že věc odeslal.
 7. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou spotřebitel nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
 8. Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, záruční list nebo smlouva nestanoví něco jiného.

VI. Náklady reklamace a řešení sporů

1. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má spotřebitel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
2. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se spotřebitel, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení.
3. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporu ze spotřebitelské smlouvy, dochází-li k plnění na území České republiky; v ostatních případech jen tehdy, souvisí-li plnění s podnikatelskou činností provozovanou na území České republiky. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 00020869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [coi.cz](https://www.coi.cz).
4. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu dle 3 se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Tento **reklamační řád je účinný od 1.5.2025.**

CZ Reklamace - Otevřený reklamační systém pro CZ e-shopy