

# Reklamační řád

Tento Reklamační řád (dále jen „reklamační řád“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného spotřebitelem prostřednictvím on-line obchodu EM-EKO podnikatelem:

Pavel Sedláček, se sídlem Kovářská 1646, Veselí nad Moravou  
IČ: 02812363  
není plátcem DPH

zapsaný: v živnostenském rejstříku vedeném Městským úřadem Veselí nad Moravou

adresa pro doručování: Pavel Sedláček, Kovářská 1646, Veselí nad Moravou  
telefonní číslo: 736470080

kontaktní e-mail: [info@em-eko.cz](mailto:info@em-eko.cz)

## 1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

1. Jako prodávající odpovídáme 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 mezi námi byly ujednány, které popisujeme, 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 uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá;
- odpovídá jakosti, která byla mezi námi 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.

Dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době. Nad rámec zákonné záruční doby pro spotřebitele neposkytujeme žádnou záruku za jakost.

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 v souladu s článkem

5 Všeobecných obchodních podmínek [www.info@em-eko.cz](http://www.info@em-eko.cz)

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

## 2. Jaká je záruční doba?

2.1. Na zboží je uvedeno datum spotřeby, případně datum minimální trvanlivosti. Záruční doba trvá do takového data.

3. Jaká práva z vadného plnění máte?

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

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

a) Doplnění toho, co chybí

Pokud vám dodáme zboží v menším množství, než které bylo ujednáno, nebo vám dodáme 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

Výměnu zboží můžete požadovat vždy, pokud to není neúměrné k povaze vady a pokud se nejedná pouze o nepodstatné porušení smlouvy. Požadovat výměnu zboží nemůžete u zboží prodávaného za nižší cenu. Namísto toho můžete požadovat slevu z kupní ceny.

d) Vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)

Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:

– dodání vadné nebo nekompletní věci z naší strany zakládá podstatné porušení smlouvy; nebo

– nejsme schopni zboží s vadou, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, vyměnit (např. zboží se již nevydává); nebo

– se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží); nebo

– nedodržíme lhůtu pro vyřízení reklamace/nezjednáme nápravu do 30 dnů od uplatnění reklamace.

3.3. 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 anebo opomenutím; nebo

d) jste věc prodali ještě před objevením vady, spotřebovali ji, anebo pozměnili věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátíte nám, co ještě vrátit můžete, a dáte nám náhradu do výše, v níž jste měli z použití věci prospěch.

#### **4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?**

4.1. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

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

#### **4.2. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:**

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
- vady způsobené nesprávným skladováním, nesprávným užíváním zboží nebo nedodržením návodu.

#### **5. Jak postupovat při reklamaci?**

5.1. Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady. Reklamace přijímáme v našem sídle.

5.2. Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně;
- zároveň je vhodné nás informovat 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, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované zboží nám doručte spolu s uplatněním reklamace nebo následně (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na adresu sídla, přičemž při zaslání 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 reklamace.

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

5.3. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.

5.4. O doručené reklamaci rozhodujeme 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 vada včetně případného odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační vady, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.

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

5.6. Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamační vady a jaký způsob vyřízení reklamační vady požadujete. Dále (po vyřízení reklamační vady) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační vady, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamační vady.

5.7. V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamační vady. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.