

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Prodávající: **Reponimus, s.r.o.**
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze
pod sp. zn. C 427447
sídlem: Jaurisova 515/4, Michle, 140 00 Praha 4
IČO: 23461853
Telefon: 721326954
Email: reponimus@post.cz
Webové stránky: www.reponimus.cz

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „**VOP**“) prodávajícího pro prodej zboží prostřednictvím telemarketingu (dále jen „**obchod**“).
- 1.2. Tento reklamační řád blíže upravuje vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a fyzické osoby, která uzavírá kupní smlouvu mimo svoji podnikatelskou činnost jako spotřebitel (dále jen „**spotřebitel**“), související s uplatněním práv z vadného plnění u zboží zakoupeného u prodávajícího. Prodávající výslovně informuje potenciální zákazníky, že tento reklamační řád se neuplatní v případě, že potenciální zákazník uzavírá s prodávajícím kupní smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo se v souladu s ustanovením odst. 1.3. VOP za podnikatele považuje.
- 1.3. Uzavřením kupní smlouvy vyjadřuje spotřebitel souhlas s VOP, a tedy i s tímto Reklamačním řádem a zároveň tedy potvrzuje, že je s tímto reklamačním řádem seznámen a že s ním souhlasí.
- 1.4. Reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené spotřebitelem u prodávajícího, u něhož jsou v době 24 měsíců ode dne zakoupení zboží uplatňována práva spotřebitele spojená s vadami zboží.
- 1.5. Spotřebitel bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou odůvodněnou součinnost nezbytnou pro vyřízení nároku spotřebitele z vadného plnění. V opačném případě se jedná o prodlení na straně spotřebitele a veškeré i zákonem stanovené lhůty se pak adekvátně prodlužují o čas, ve kterém spotřebitel neposkytl požadovanou součinnost.

2. Odpovědnost prodávajícího

- 2.1. Prodávající odpovídá spotřebiteli, že zakoupené zboží při převzetí nemá vady a je dodáno ve sjednaném množství. Prodávající odpovídá spotřebiteli výhradně za vady, které věc měla v době jejího převzetí.
- 2.2. Daňový doklad ke zboží, případně záruční list, jsou spotřebiteli zasílány prostřednictvím e-mailu, zadaného v rámci objednávky. Není-li ke zboží přiložen záruční list, slouží k uplatnění práv z vadného plnění daňový doklad.
- 2.3. Prodávající není povinen nároku spotřebitele vyhovět, pokud prokáže, že spotřebitel před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.
- 2.4. U použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má spotřebitel v těchto případech právo na přiměřenou slevu.
- 2.5. Prodávající neposkytuje zvláštní nebo smluvní záruku za jakost na zakoupené zboží, ledaže je tak výslovně uvedeno u vybraného zboží a prodávající se spotřebitelem se takto individuálně dohodli za podmínek stanovených ve zvláštní smlouvě.

3. Práva z odpovědnosti za vady zboží

- 3.1. V případě, že zboží při převzetí spotřebitelem vykazuje vadu, za kterou odpovídá prodávající, má spotřebitel právo na odstranění takových vad. Spotřebitel přitom může zvolit, zdali požaduje odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo opravou věci. Spotřebitel však takovou volbu nemůže učinit, respektive prodávající

nemusí takovouto volbu akceptovat, v případě, že zvolený způsob odstranění vady je nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti.

- 3.2. Spotřebitel je povinen sdělit prodávajícímu, jaký způsob odstranění vady si zvolil při oznámení vady. K oznámení vady použije spotřebitel formulář označený jako Reklamační formulář, který je dostupný [zde](#).
- 3.3. Prodávající má právo odmítnout odstranění vady v případě, není-li odstranění vady věci možné, nebo v případě, že odstranění vady by s ohledem na význam vady a hodnotu věci, kterou by měla bez vady, bylo nepřiměřeně nákladné.
- 3.4. Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy v případě, že prodávající odmítne odstranit vadu věci, vada se projeví opakovaně, je vada podstatným porušením smlouvy, nebo prodávající prohlásí, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro spotřebitele. V takovém případě bude sleva z kupní ceny stanovena jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a hodnotou vadné věci, kterou spotřebitel obdržel, přičemž tento rozdíl stanoví prodávající.
- 3.5. V případě odstoupení od smlouvy dle předchozího odstavce prodávající vrátí spotřebiteli kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu spotřebitel prokáže, že věc odeslal.
- 3.6. Za značné obtíže pro spotřebitele se nepovažuje nutnost zaslání zboží prodávajícímu, a to ani v případě, že se jedná o nadrozměrné zboží či zboží vyžadující zvláštní přepravu.
- 3.7. Práva z vadného plnění spotřebiteli nenáleží, pokud prodávající spotřebitele před převzetím zboží na vadu výslovně upozornil. To samé platí i v případě, kdy spotřebitel sám svým jednáním vadu úmyslně způsobil.

4. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

- 4.1. Spotřebitel může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. U použitého zboží lze práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 12 měsíců, přičemž prodávající spotřebitele o této skutečnosti vyrozumí při koupi zboží a v objednávce. Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy lhůta započala běžet, a o příslušný počet měsíců později.
- 4.2. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění počíná běžet převzetím zboží ze strany spotřebitele. V případě, že je zboží převzato k opravě, lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění neběží. V případě výměny zboží v rámci dříve uplatněných nároků z vadného plnění nepočíná běžet nová lhůta, ale pokračuje lhůta původní.
- 4.3. Spotřebitel musí uplatnit svá práva z vadného plnění bezodkladně poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud spotřebitel zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.
- 4.4. Lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

5. Uplatnění práv z vadného plnění

- 5.1. Práva z vadného plnění uplatňuje spotřebitel u prodávajícího nebo osoby určené prodávajícím k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku písemně na elektronické adrese či kontaktních adresách uvedených výše. Následně je spotřebitel povinen odeslat zboží do 14 dnů ode dne uplatnění práv z vadného plnění na adresu uvedenou v tomto reklamačním řádu. Pokud nebude zboží ve stanovené lhůtě doručeno, nebude k uplatnění práv z vadného plnění přihlíženo.
- 5.2. Spotřebitel je povinen k uplatnění práv z vadného plnění přiložit listiny prokazující koupi zboží a další doklady, které se zbožím obdržel, zejména pak záruční list, pokud mu byl vydán. Spotřebitel je dále povinen při uplatnění práv z vadného plnění uvést výrobek, jehož se uplatnění týká, detailní popis vady výrobku a požadovaný způsob odstranění vady věci.
- 5.3. Spotřebitel je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit práva z vadného plnění, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, popř. jiným věrohodným způsobem. Spotřebitel není oprávněn uplatnit práva z vadného plnění na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
- 5.4. Zboží musí být v případě jeho zaslání prodávajícímu při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození. Spotřebitel je povinen předat prodávajícímu zboží čisté a kompletní. V případě, že zboží

nebude čisté či hygienicky nezávadné, je prodávající oprávněn nepřevzít zboží k odstranění vady. V případě zasílání zboží bude zboží jako nezpůsobilé k odstranění vady odesláno zpět spotřebiteli ke zjednání nápravy, přičemž spotřebiteli v tomto případě nevzniká nárok na uhrazení nákladů na doručení zboží. V případě dodání znečištěného nebo hygienicky závadného zboží neběží až do dodání nezávadného zboží lhůta pro vyřízení nároků spotřebitele z vadného plnění.

- 5.5. Prodávající bude spotřebitele informovat o přijetí uplatnění práv z vadného plnění nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne obdržení vyrozumění o jejich uplatnění, respektive ode dne převzetí zboží, jehož vady jsou vytýkány. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 5.6. Za okamžik uplatnění práv z vadného plnění se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od spotřebitele projev vůle práva z vadného plnění uplatnit. Lhůta k vyřízení nároku spotřebitele běží ode dne doručení zboží prodávajícímu, případně ode dne uplatnění práv z vadného plnění v případě, že zboží bylo současně předáno prodávajícímu.

6. Vyřízení nároku spotřebitele

- 6.1. Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do pěti pracovních dnů, rozhodnout o nároku spotřebitele z vadného plnění, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení spotřebiteli v této lhůtě sdělí. Nárok spotřebitele z vadného plnění, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jeho uplatnění, pokud se se spotřebitelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
- 6.2. Prodávající je povinen o uplatnění práv z vadného plnění vydat spotřebiteli písemné potvrzení – reklamační protokol, který dále slouží jako doklad při vypořádání nároku spotřebitele. V reklamačním protokolu jsou údaje o vadě uvedené spotřebitelem, identifikační údaje a spotřebitelem zvolený způsob odstranění vady. Spotřebitel není dále oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit zvolený způsob odstranění vady. Toto neplatí v případě, kdy jím zvolený způsob odstranění vady není možné provést nebo provést ve stanovené lhůtě. O této skutečnosti bude spotřebitel prodávajícím informován.
- 6.3. Spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění nároků z vadného plnění, přičemž tyto náklady jsou chápány jako nejnížší možné. Tyto náklady představují zejména poštovné spojené se zasláním vadného zboží. V tomto případě musí spotřebitel o proplacení těchto nákladů požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
- 6.4. Není-li umožněno sledovat stav vyřízení nároků z vadného plnění on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení nároků z vadného plnění spotřebitele informovat e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.
- 6.5. Po vyřízení nároků z vadného plnění informuje prodávající spotřebitele prostřednictvím e-mailu. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení nároků z vadného plnění zasláno na adresu spotřebitele. Pokud bylo zboží předáno osobně na shora uvedené pobočce, proběhne předání zboží opět na této pobočce. Při výdeji zboží je spotřebitel povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí zboží k vyřízení nároků z vadného plnění.
- 6.6. Spotřebitel je povinen převzít si vadné zboží do 30 dnů ode dne, kdy měly být nároky z vadného plnění nejpozději vyřízeny, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet spotřebitele. O tomto postupu musí prodávající spotřebitele předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.
- 6.7. Prodávající je oprávněn poté, co spotřebitele písemně e-mailem nebo na jeho kontaktní adresu upozorní a poskytne mu novou přiměřenou lhůtu pro převzetí, zboží vhodným způsobem prodat. Náklady marného dodání zboží z důvodu nedostatku součinnosti na straně spotřebitele v nezbytně nutné výši je prodejce oprávněn vůči spotřebiteli započíst na výtěžek prodeje. Výtěžek prodeje bude po provedení zápočtu poukázán spotřebiteli.

Tento reklamační řád je účinný od 1.8.2025