

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese: [www.deniczech.cz](http://www.deniczech.cz)

obchodní společnosti inlove s.r.o. se sídlem Vratná 356/5, 642 00 Brno IČ: 062 94 669 , DIČ: CZ 06294669, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 101223 pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese: [www.deniczech.cz](http://www.deniczech.cz)

### 1. ZÁRUKA ZA JAKOST

1.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- má vlastnosti, které si smluvní strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, pak takové, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prodávajícího a/nebo výrobce;
  - je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
  - vyhovuje požadavkům právních předpisů;
  - hodí se k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zakoupené zboží tohoto druhu obvykle používá;
  - odpovídá jakosti, která byla sjednána mezi smluvními stranami, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy;
  - nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva 3. osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží;
- a
- za vadu zboží je též považována situace, kdy prodávající dodá kupujícímu jiné zboží, než jaké bylo mezi nimi sjednáno;

1.2. Prodávající dále kupujícím spotřebitelům odpovídá za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době. Pokud není kupující spotřebitelem, zákonná záruční doba dle článku 2 mu není poskytována. Nad rámec zákonné záruční doby pro spotřebitele neposkytuje prodávající žádnou záruku za jakost. Pokud je kupující spotřebitel a vada zboží se projeví v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí

1.3. Je-li kupující podnikatelem, práva z vadného plnění zakládá pouze vada, kterou mělo zboží při přechodu nebezpečí škody na zboží, byť se projeví až později. V případě, že se vada vyskytne v závislosti na porušení některé z povinností prodávajícího, náleží práva z vadného plnění i v takovém případě.

1.4. Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá představě kupujícího, má v případě, že je spotřebitelem, právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 6 Všeobecných obchodních podmínek.

### 2. ZÁRUČNÍ DOBA

2.1. 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**.

2.2. 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.

2.3. Kupující je povinen reklamovat zboží bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že je na zboží vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.

2.4. V případě, kdy bude zboží kupujícímu 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 kupující nemohl kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

### 3. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

3.1. Práva kupujícího z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117 a je-li spotřebitelem, také § 2165 až 2174.

3.2. Je-li kupující spotřebitel nebo podnikatel: V případě, že vada zboží existovala nebo se má za to, že existovala již při převzetí zboží, náleží kupujícímu níže uvedená práva z vadného plnění.

3.2.1. Pokud je vada zboží **podstatným porušením smlouvy**, náleží kupujícímu tato práva z vadného plnění:

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
  - odstranění vady opravou věci;
  - přiměřená sleva z kupní ceny;
- nebo
- odstoupení od smlouvy.

V případě podstatného porušení smlouvy kupující při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady **informuje prodávajícího o tom, jaké právo z vadného plnění si zvolil**. Pokud tak kupující neučiní, budou mu náležet pouze ta práva, která by mu náležela při nepodstatném porušení smlouvy. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s prodávajícím. Pokud v přiměřené lhůtě prodávající vadu zboží neodstraní, může kupující požadovat namísto odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

3.2.2. Pokud je vada zboží **nepodstatným porušením smlouvy**, může kupující požadovat:

- odstranění vady; nebo
- přiměřenou slevu z kupní ceny.
- V případě, že vadu zboží prodávající neodstraní včas nebo odstranění vady odmítne, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s prodávajícím. Dokud kupující neuplatní své právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, je prodávající oprávněn dodat kupujícímu chybějící zboží nebo odstranit právní vadu (zejména dodat chybějící dokumenty).
- Výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy nelze požadovat v případě, že kupující nemůže věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí v případě, že:
  - došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
  - použil věc ještě před objevením vady;
  - nezpůsobil nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo
- opomenutím;  
nebo
- věc prodal ještě před objevením vady, spotřeboval ji, anebo pozměnil věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátíte kupující prodávajícímu co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

3.3. Je-li kupující pouze spotřebitel:

Pokud se vada spotřebního zboží vyskytne v záruční době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží (u použitého zboží dvanáct měsíců od převzetí zboží), náležejí kupujícímu níže uvedená práva z vadného plnění:

a) právo na **výměnu zboží** v případě, že:

- zboží během záruční doby pozbyde některou z vlastností uvedených v článku 1 reklamačního řádu a není to vzhledem k povaze vady nepřiměřené;
- je vada neodstranitelná;
- zboží nelze řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě; nebo
- se na zboží vyskytne větší počet vad. **Výměnu zboží nemůže kupující požadovat v případě, že by výměna zboží byla neúměrná povaze vyskytnuté vady. V takovém případě má právo na bezplatné odstranění vady.** Právo na výměnu zboží kupujícímu nenáleží ani v případech, kdy je vadná pouze část (součástka) zboží. Požadovat výměnu zboží nelze u zboží použitého nebo prodávaného za nižší cenu. Namísto toho může kupující požadovat přiměřenou slevu.

b) právo na **výměnu vadné součásti zboží** v případě, že:

- je vadná pouze součást (součástka) zboží;
- je vada neodstranitelná;
- zboží nelze řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě; nebo
- se na zboží vyskytne větší počet vad.

c) právo na **přiměřenou slevu z kupní ceny** v případě, že

- kupující nezvolí právo na odstoupení od smlouvy, výměny vadného zboží nebo součásti zboží nebo opravu zboží;
- prodávající není schopen zboží nebo jeho součást vyměnit, anebo opravit (například zboží se již nevyrábí);
- prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době, nebo v případech, kdy by kupujícímu zjednání nápravy působilo značné obtíže; nebo
- věc má vadu, z níž je prodávající zavázán a jde o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou.

d) právo na **odstoupení od smlouvy** v případě, že

- je vada neodstranitelná;
- zboží nelze řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě;
- se na zboží vyskytne větší počet vad;
- prodávající není schopen zboží vyměnit, anebo opravit (například zboží se již nevyrábí);  
nebo

- není možné vyměnit vadné zboží nebo součást zboží za bezvadné.

#### **4. VÝJIMKY Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY**

##### 4.1. Prodávající neodpovídá za vady zboží, pokud kupující:

- o vadě před převzetím věci věděl;
- vadu sám způsobil; nebo
- uplynula záruční doba.

##### 4.2. 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 mělo zboží v době převzetí kupujícím;
- věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána;
- vady vzniklé neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží;
- vady vzniklé v souvislosti s používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je prodejcem nebo výrobcem určeno;
- vyplývá-li to z povahy věci.

#### **5. ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

5.1. Reklamaci u prodávajícího (nebo osoby, která je v potvrzení o trvání práv z vadného plnění – záručním listu uvedena jako osoba určená k opravě) uplatní kupující bez zbytečného odkladu od zjištění vady. V souladu se zákonem o ochraně spotřebitele přijímá prodávající reklamace

- v sídle jeho společnosti;
- u osoby, která je v potvrzení o trvání práv z vadného plnění – záručním listu uvedena jako osoba určená k opravě. Lhůta pro uplatnění reklamace začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, který je uveden v daňovém dokladu nebo na záručním listě či jiném takovém dokumentu.

##### 5.2. Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení může kupující o reklamaci prodávajícího předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně;
- zároveň je vhodné, aby kupující prodávajícího informoval, jaké právo z vadného plnění si zvolil, tedy zda má v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o opravu věci, výměnu zboží nebo jeho součásti, odstoupení od smlouvy, slevu z kupní ceny, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované zboží spolu s vyplněným a podepsaným reklamačním formulářem kupující doručí prodávajícímu (jinak než na dobírku, kterou prodávající nepřebírá), přičemž při zasílání prodávající doporučuje zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;
- pro usnadnění postupu je nutné ke zboží přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží.

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

5.4. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout 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. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.

5.5. Prodávající je povinen při reklamaci vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno místo a datum uplatnění reklamace, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možné vůbec nebo včas uskutečnit.

5.6. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující v souladu s občanským zákoníkem právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Kupující bere na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musí uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.