

# Reklamační řád

## 1 Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) společnosti Zabojoja s.r.o., IČO 08084734, DIČ CZ08084734, se sídlem Rebešovice č. ev. 25, PSČ 664 61, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 111795 (dále jen „Prodávající“), a popisuje postup, jakým způsobem reklamovat zboží pořízené od Prodávajícího.
2. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (VOP) ještě před objednáním zboží. Kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, jinak se lhůty prodlužují o čas, ve kterém Kupující neposkytl požadovanou součinnost.
3. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od Prodávajícího Kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.
4. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud pojem není definován ani v Reklamačním řádu, ani ve VOP, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

## 2 Záruka za jakost

1. Jako doklad o záruce vystavuje Prodávající ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejména datum vystavení, název zboží, cena, množství ad.).
2. Obsah poskytované záruky, její rozsah, podmínky, doba platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z plynoucí ze záruky, jsou uvedeny v Reklamačním řádu.
3. Poskytnutím záruky nejsou dotčena práva Kupujícího, která se ke koupi věci váží.

### 2.1 Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě.
2. Lhůta pro Kupujícího – spotřebitele – je u nového zboží 24 měsíců.
3. Lhůta pro Kupujícího – spotřebitele – je u použitého zboží 12 měsíců. Použitým zbožím se rozumí zboží, které je použité bez vady, přičemž o této skutečnosti musí být Kupující informován.
4. Pokud je Kupujícím podnikatel, Prodávající odpovídá pouze za vady, které má věc v okamžiku převzetí.

5. Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později.
6. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.
7. V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží Kupujícím.

## 2.2 Jakost při převzetí

1. Prodávající odpovídá Kupujícím, že věc při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícím, že v době, kdy Kupující věc převzal:
  - a. Věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a takové vlastnosti, které Prodávající popsal.
  - b. Věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
  - c. Věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
  - d. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, pokud Prodávající neprokáže opak.

## 3 Záruční podmínky

### 3.1 Kontrola zboží při převzetí

1. Kupující je povinen bezprostředně při dodání přezkontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost nebo poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku Kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.
2. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu uvedenou na webových stránkách Prodávajícího, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem nebo poštou Prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat, dává však Prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

### 3.2 Uplatnění reklamace

1. Kupující může uplatnit reklamaci:
  - a. E-mailem na e-mailové adrese: [info@zabojova.cz](mailto:info@zabojova.cz)
  - b. Písemně na adrese: Zabojova s.r.o.  
Rebešovice č. ev. 25  
PSČ 664 61  
Česká republika
2. Kupující k reklamaci přiloží kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doloží záruku zboží, podrobně popíše vadu a poskytne dostatečné kontaktní údaje (zejména adresu, e-mailovou adresu a telefonní číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i vady zboží.

3. Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o uplatnění reklamace a předá Kupujícímu informace o dalším postupu, zejména jakým způsobem předá Kupující vadné zboží Prodávajícímu, aby mohlo být posouzeno v rámci reklamačního řízení.
4. Potvrzení slouží pouze jako doklad o přijetí reklamace. Stav zboží, ve kterém Kupující předal vadné zboží Prodávajícímu, bude posouzen v rámci reklamačního řízení.
5. Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení Kupujícího od smlouvy bude Kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

### 3.3 Výluky

Záruka se nevztahuje na:

- a. Mechanické poškození zboží.
- b. Používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno.
- c. Neodborná instalace, zacházení, obsluha, ošetřování, údržba, nebo zanedbání péče o zboží.
- d. Poškození způsobená nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami.
- e. Provedení nekvalifikovaného zásahu.
- f. Zboží, které bylo upravováno zákazníkem, vznikla-li vada v důsledku této úpravy.
- g. Poškození přírodními živly nebo vyšší mocí.

### 3.4 Testování závady

1. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou Kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady Prodávající doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.
2. Pokud bude reklamace zamítnuta a v případě, že Kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle nákladů vynaložených na opravu zboží.
3. Před provedením placené opravy bude Kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu Kupujícího.

### 3.5 Zamítnutí reklamace

Prodávající má právo zamítnout reklamaci zboží případech, kdy reklamované zboží anebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

## 3.6 Vyřízení reklamace

### 3.6.1 Kupující – spotřebitel

1. Pokud zboží reklamuje Kupující – spotřebitel, Prodávající vyřídí reklamaci do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená nebo potřebná k odbornému posouzení vady u třetí osoby (například posouzení odborným znalcem ad.).
2. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem. Prodloužení lhůty nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhé. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

### 3.6.2 Kupující – podnikatel

Pokud zboží reklamuje Kupující – podnikatel, Prodávající vyřídí reklamaci ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace.

## 3.7 Společná ustanovení

1. Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
2. Po vyřízení reklamace Prodávající informuje o ukončení reklamace Kupujícího e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího.
3. Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka na zboží o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl Kupující o vyřízení informován.
4. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
5. Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.
6. Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.
7. Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.
8. V případě, že reklamace není převzata Kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude Prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 100 Kč bez DPH (121 Kč s DPH) za každý den prodlení.
9. Pokud si Kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si Prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

## **4 Závěrečná ustanovení**

1. Práva Kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.
2. Tento Reklamační řád je platný a účinný od 19. 11. 2019 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.
3. Reklamační řád včetně jeho součástí je k dispozici elektronicky na webových stránkách Prodávajícího ([www.zabojova.cz](http://www.zabojova.cz)).