

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro internetový obchod [www.infano.cz](http://www.infano.cz)

Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP) Prodávajícího, kterým je Společnost vzniklá na základě Smlouvy o společnosti uzavřené ve smyslu § 2716 a násl. zák.č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku s názvem **INFANO bazárek**, se sídlem Horní Česká 219/40, 669 02 Znojmo, kdy společníky společnosti jsou Jana Koutná, IČ 06079814 a Daniela Zrunová, IČ: 07040440 jako Prodávající (dále také jen jako INFANO nebo Prodávající).

Tento Reklamační řád popisuje postup při reklamaci zboží zakoupeného Kupujícím od Prodávajícího prostřednictvím internetového obchodu [www.infano.cz](http://www.infano.cz).

Kupující má povinnost se před objednáním zboží, resp. před uzavřením kupní smlouvy dle VOP s tímto Reklamačním řádem seznámit. Má se za to, že uzavřením kupní smlouvy nebo převzetím zboží od Prodávajícího Kupující s tímto Reklamačním řádem souhlasí.

Prodávající ke každému zakoupenému zboží vystavuje nákupní doklad ( fakturu, účtenku, dodací list), popřípadě záruční list, se zákonem požadovanými údaji pro účely uplatnění nároku z odpovědnosti za vady. Vystavené nákupní doklady obsahují zejména identifikaci prodávajícího, název zboží, množství zboží, popř. sériové číslo zboží, případně také lhůtu pro uplatnění nároku z odpovědnosti za vady

### **I. Odpovědnost Prodávajícího za vady a lhůta pro uplatnění práv**

Prodávající odpovídá za to, že zboží při převzetí Kupujícím nemá vady, zejména, že:

- věc má vlastnosti, které si strany ujednaly a pokud takové ujednání chybí, pak takové vlastnosti, které INFANO popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu předmětu plnění
- věc vyhovuje požadavkům v souladu s právními předpisy, je v odpovídajícím množství, míře či hmotnosti a hodí se k účelu, který pro použití INFANO uvádí nebo ke kterému se věc obvykle používá
- věc nemá právní vady, tj. ke zboží nemají majetková práva 3.osoby a zboží je vybaveno doklady potřebnými k jeho řádnému užívání
- věc odpovídá jakosti, která byla mezi Prodávajícím a Kupujícím sjednána, popř. jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy
- jde o věc, kterou si Kupující objednal, tedy že Prodávající nedodal jiné zboží, než které bylo mezi stranami sjednáno

Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na zobrazovacích zařízeních, Pokud zboží neodpovídá představě Kupujícího, má v případě, že se jedná o spotřebitele právo od smlouvy ve lhůtě do 14 dno od převzetí zboží odstoupit (blíže k odstoupení od smlouvy viz VOP)

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady zakoupeného zboží, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od jeho převzetí. U použitého zboží je záruční doba 12 měsíců od převzetí zboží.

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.

Výše uvedené se netýká:

- věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána
- na opotřebením věci jejím užíváním
- u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou věc měla při převzetí Kupujícím
- vyplývá-li to z povahy věci

Pokud se vada projeví v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Kupující je povinen uplatnit práva z vadného plnění bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud Kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.

Uplatní-li Kupující oprávněně vadu zboží, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a Kupující ji tak nemůže užívat.

Lhůtu k uplatnění práv z vadného plnění nelze považovat za určení životnosti zboží, která se liší dle vlastností výrobku, jeho údržby a správnosti a intenzity užívání.

**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.**

**Pokud je vada zboží podstatným porušením smlouvy, pak Kupujícímu náleží následující práva z vadného plnění:**

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

V případě podstatného porušení smlouvy je Kupující povinen v oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady informovat Prodávajícího o tom, jaké právo z vadného plnění zvolil. Pokud tak neučiní, náleží Kupujícímu pouze ta práva, která by mu náležela při nepodstatném porušení smlouvy, tak jak je uvedeno níže. Již jednou provedenou volbu lze měnit pouze po dohodě s Prodávajícím.

Pokud prodávající v přiměřené lhůtě neodstraní vadu zboží, může Kupující požadovat namísto odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

**Pokud je vada zboží nepodstatným porušením smlouvy, pak Kupující má právo požadovat:**

- odstranění vady, nebo
- přiměřenou slevu z kupní ceny

Již jednou provedenou volbu lze měnit pouze po dohodě s Prodávajícím.

Pokud prodávající v přiměřené lhůtě neodstraní vadu zboží, může Kupující požadovat namísto odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

Výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy nelze požadovat v případě, že Kupující nemůže věc vrátit v tom stavu, v jakém jej převzal. To neplatí v případě, že:

- došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci
- kupující použil věc ještě před objevením vady
- kupující nezpůsobil nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním nebo opomenutím
- kupující věc prodal ještě před objevením vady, spotřeboval ji, anebo pozměnil věci při obvyklém použití, stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Kupující Prodávajícímu, co ještě vrátit může a poskytne Prodávajícímu náhradu do výše, v jaké měl z použití věci prospěch

**Pokud se vada spotřebního zboží vyskytne v záruční době 24 měsíců od převzetí zboží (popř. 12 měsíců od převzetí použitého zboží) náleží Kupujícímu následující práva z vadného plnění:**

**A) Právo na výměnu zboží má Kupující v případě, že:**

- zboží během záruční doby pozbyde některou z vlastností, za které Prodávající odpovídá, a které jsou uvedeny výše v prvním odstavci tohoto článku Reklamačním protokolu
- jde o vadu neodstranitelnou
- kupující nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě
- na věci se vyskytne větší počet vad

Kupující nemá právo na výměnu zboží v případě, že by výměna zboží byla neúměrná povaze vyskytnuté vady. V takovém případě má Kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na výměnu zboží Kupujícímu nenáleží ani v případech, kdy je vadná pouze část zboží.

Právo na výměnu zboží Kupujícímu nenáleží u zboží použitého nebo prodávaného za nižší cenu. Namísto toho má Kupující právo požadovat přiměřenou slevu.

**B) Právo na výměnu vadné součásti zboží má Kupující v případě, že:**

- je vadná pouze část zboží
- je vada neodstranitelná
- zboží nemůže řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě
- se na zboží vyskytne větší počet vad

**C) Právo na přiměřenou slevu z kupní ceny má Kupující v případě, že:**

- že nezvolí právo na odstoupení od smlouvy, výměny vadného zboží nebo součástí zboží nebo opravu zboží
- prodávající není schopen zboží nebo jeho součást vyměnit, anebo opravit
- prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době, nebo v případech, kdy by zjednání nápravy Kupujícímu působila značné obtíže
- věc má vadu, z níž není Prodávající zavázán a jde o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou

**D) Právo na odstoupení od smlouvy má Kupující v případě, že:**

- Jde o vadu neodstranitelnou
- Zboží nemůže Kupující řádně používat pro opakovaný výskyt vada po opravě

- Se na zboží vyskytne větší počet vad
- Prodávající není schopen zboží vyměnit anebo opravit
- Není možné vyměnit vadné zboží nebo součást za bezvadné

**Práva z vadného plnění nelze uplatnit pokud:**

- Kupující o vadě zboží věděl před převzetím věci
- Kupující vadu sám způsobil
- Uplynula záruční doba
- Opotřebením zboží bylo způsobeno jeho obvyklým užíváním
- Vady použité věci odpovídají míře používání nebo opotřebením, které zboží mělo v okamžiku kdy jste je převzali
- Jde o věci prodávané za nižší cenu ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána
- Vyplyvá-li to z povahy věci

## **II. Podmínky pro uplatnění reklamace**

Kupujícímu se doporučuje, aby bezprostředně při předání zboží překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky podle přiloženého dokladu o dodání. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s objednávkou, pokud je tedy zásilka neúplná nebo poškozená. Pokud Kupující od dopravce převezme poškozenou zásilku, je povinen poškození popsat v předávacím protokolu dopravce. Podpisem dokladu o dodání zboží bez výhrad Kupující stvrzuje, že zboží bylo dodáno řádně a na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je Kupující povinen neprodleně oznámit Prodávajícímu e-mailem na adresu infano@infano.cz, osobně nebo poštou spolu s pořízenou fotodokumentací zásilky a s protokolem sepsaným s dopravcem o převzetí neúplné nebo poškozené zásilky

Místem pro uplatnění reklamace je sídlo Prodávajícího:

### **INFANO bazárek**

#### **Horní Česká 219/40, 669 02 Znojmo**

Vadné zboží může Kupující zaslat Prodávajícímu na adresu jeho sídla nebo je předat osobně. Reklamované zboží má Kupující povinnost důkladně zabezpečit, aby nedošlo k jeho poškození v průběhu přepravy. V případě doručení poštou je Kupující povinen označit balík viditelně slovem „Reklamacie“.

Spolu s vadným zbožím by měl Kupující předat Prodávajícímu :

- podrobný popis závady
- volbu způsobu vyřízení reklamace
- doklady nezbytné pro prokázání podmínek uplatnění reklamace:
- kontaktní údaje Kupujícího, zejm. jeho doručovací adresu a telefonní číslo

Nezbytné je doložit ze strany Kupujícího k reklamaci:

- doklad, který prokazuje, že Kupující koupil zboží od Prodávajícího (nákupní doklady, např. faktura, účtenka)

- řádně a čitelně vyplněný záruční list s vyznačeným datem prodeje včetně razítka a podpisu prodávajícího, pokud jde o reklamaci na základě poskytnuté záruky
- prokázání vady reklamovaného výrobku předložením vadného výrobku k posouzení
- doklad o reklamaci, pokud bylo zboží již dříve reklamováno

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na vadu, kterou uvede Kupující při podání reklamace v listě s popisem závady.

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží k reklamaci v případech, kdy je zboží znečištěné a nespĺňuje základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

### **III. Vyřízení reklamace**

Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady.

Prodávající vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace po domluvě s Kupujícím prodloužit, takové prodloužení však nesmí být na dobu neurčitou nebo na nepřiměřeně dlouhou dobu. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na povahu prodávajícího zboží a také v sídle nebo v místě podnikání.

Prodávající je povinen Kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, dále také 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 také na jiné osoby určené k provedení opravy.

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, např. poštovné, které bylo uhrazeno při odeslání reklamovaného zboží, které byly účelně vynaloženy v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady.

O vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího e-mailem, a to na adresu, kterou Kupující uvedl při nákupu zboží, pokud se Kupující s Prodávajícím nedohodnou při uplatnění reklamace jinak.

Při osobním převzetí zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata k reklamaci a prokázat svoji totožnost.

Pokud si Kupující nevyzvedne reklamované zboží ve lhůtě 1 měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace vyřízena a pokud byla vyřízena později, pak do 1 měsíce od vyrozumění o jejím vyřízení je Prodávající oprávněn účtovat při výdeji zboží náklady na uskladnění reklamovaného zboží ve výši v místě a čase obvyklé.

Pokud si Kupující nevyzvedne reklamované zboží ani ve lhůtě do 6 měsíců ode dne vyřízení reklamace, je Prodávající oprávněn k prodeji tohoto zboží třetí osobě za cenu přiměřenou dle § 2428 zák.č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Výtěžek vydá Prodávající Kupujícímu bez zbytečného odkladu, má právo si odečíst skladné a účelně vynaložené náklady spojené s prodejem.

#### **IV. Závěrečná ustanovení**

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.8.2018

Otázky tímto Reklamačním řádem neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Pokud dojde mezi Prodávajícím a Kupujícím spotřebitelem ke vzniku sporu z uzavřené smlouvy, který se nepodaří vyřešit dohodou smluvních stran, je spotřebitel oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. E-mail : [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) , internetové stránky [www.coi.cz](http://www.coi.cz) . Spotřebitel má možnost využít také platformu pro řešení sporů online, zřízenou Evropskou komisí na adrese [http:// ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

Bližší informace o mimosoudním řešení sporů najde Kupující spotřebitel v dokumentu Informace o právu spotřebitele na mimosoudní řešení sporu [zde](#).