

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

---

Vydaný společností **VAŠE BABY s.r.o. se sídlem Halasova 891/8, Liberec VI-Rochlice, 460 06 Liberec, IČ: 09617574, zapsanou v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl C, vložka 46052.**

1. Reklamační řád je zpracován v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Práva a povinnosti Prodávajícího a kupujícího ohledně záruky Prodávajícího za jakost zboží při převzetí a práva zákazníka z vadného plnění se řídí zejména ustanovením § 2161 a násl. občanského zákoníku a příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
2. Prodávající odpovídá za vady, které se vyskytnou u prodaného zboží v záruční době. Lhůta pro uplatnění reklamace je 24 měsíců. (není-li stanoveno jinak). Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností. Záruční dobu nelze zaměňovat za životnost výrobku ani za smluvní záruku. Životnost je dána způsobem a intenzitou používání a nemusí být vždy stejná jako záruční doba. To znamená, že při intenzivním užívání může být životnost kratší než záruční doba.
3. Projeví-li se vada zboží v průběhu šesti měsíců od jeho převzetí kupujícím, má se za to, že zboží mělo tuto vadu již při převzetí.
4. Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:
  - a) je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
  - b) jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
  - c) vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
  - d) je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
  - e) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

## Jakost při převzetí

5. Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:
  - a) zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
  - b) zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  - c) zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - d) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
6. V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li

vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

7. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

## Uplatnění reklamace

8. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterékoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání. Proávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal na účtence, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.
9. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
10. Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.
11. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Proávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.
12. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.
13. Zboží musí být řádně vyčištěno, zbaveno veškerých nečistot a hygienicky nezávadné. Společnost VAŠE BABY s.r.o., je oprávněna odmítnout převzetí zboží, které nebude splňovat zásady obecné hygieny k reklamačnímu řízení. Reklamaci je nezbytné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned, jakmile se vada objeví. Případné prodlení při pokračujícím užívání může zapříčinit prohloubení vady.

## Vyřízení reklamace

14. Proávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Proávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede zejména datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o

jejím vyřízení. Oprávněná reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtu. Způsob vyřízení reklamační a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamační vyjma situace, kdy jí zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

15. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamační nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem informovat a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

### **Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy**

16. Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
17. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.
18. Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

### **Náklady reklamační a řešení sporů**

19. Je-li reklamační uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
20. V případě, že prodávající reklamační zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
21. V případě, že dojde mezi VAŠE BABY s.r.o. a kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: [www.coi.cz](http://www.coi.cz).