

Reklamační řád

1. Úvodem

1.1. Co je tento reklamační řád?

Tento reklamační řád je závazným právním dokumentem, který je nedílnou součástí kupní smlouvy uzavírané mezi vámi a námi a nedílnou součástí obchodních podmínek. To znamená, že se jím kupní smlouva řídí. V reklamačním řádu se dozvíte, jak můžete reklamovat vadné zboží a na co všechno máte právo.

1.2. Můžeme se dohodnout na něčem jiném, než najdete v reklamačním řádu?

Ano, můžeme se dohodnout i individuálně v kupní smlouvě nebo jiným způsobem. Naše individuální ujednání mají přednost před tímto reklamačním řádem.

2. Co je to vada?

2.1. Co je vadou, najde kupující, který je spotřebitelem, vymezeno v článku 2.2. reklamačního řádu a kupující nespotebitemel v článku 2.3. reklamačního řádu. Za vadu se považuje i plnění jiné věci. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání zboží.

2.2. Pokud s námi uzavřete smlouvu jako **spotřebitelé**, neseme odpovědnost za to, že zboží:

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným vlastnostem, které jsou popsány na e-shopu nebo které jsme si společně ujednali;
- b) je vhodné k účelu, pro který ho požadujete a se kterým jsme souhlasili;
- c) je dodané s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci, případně s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které můžete rozumně očekávat;
- d) je vhodné k účelu, ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
- e) množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které můžete rozumně očekávat, i s ohledem na naše veřejná prohlášení nebo prohlášení učiněná osobami v témže smluvním řetězci, jako jsme my (např. výrobcem), zejména reklamou nebo označením;
- f) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které jsme vám poskytli před uzavřením smlouvy;

2.3. Pokud s námi uzavřete smlouvu jako **nespotřebitelé** (tedy typicky jste podnikateli), neseme odpovědnost za to, že zboží:

- a) odevzdáme v ujednaném množství, jakosti a provedení; nejsou-li jakost a provedení ujednány, plníme vám v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy, jinak pro účel obvyklý;
- b) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, liší-li se jakost nebo provedení určené ve smlouvě a vzorek nebo předloha, rozhoduje smlouva; určí-li smlouva a vzorek jakost nebo provedení zboží rozdílně, nikoli však rozporně, musí zboží odpovídat smlouvě i vzorku nebo předloze.

3. Dokdy musíte zboží reklamovat a na co máte nárok?

3.1. Nejprve se pojdme podívat, jak to u nás chodí, **když smlouvu uzavřete jako spotřebitelé**.

- 3.1.1. Odpovídáme vám pouze a jen za vadu zboží, kterou zboží mělo v okamžiku, kdy jste ho převzali, byť se tato vada projeví později. Naše povinnosti ze záruky za jakost tím nejsou dotčeny, pokud jsme vám tuto záruku nad rámec zákona poskytli.
- 3.1.2. Pokud se během 2 let od převzetí projeví na zboží vada (u prodeje použitého zboží do 1 roku), která na něm existovala již při převzetí, můžete ji reklamovat. Vadu vytkněte ideálně bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději ji můžete vytknout v promlčecí lhůtě 3 let od okamžiku, kdy vadu objevíte, pokud se tato vada projevila do 2 let od převzetí zboží (resp. do 1 roku u použitého zboží). Později vaší reklamaci nemusíme vyhovět.
- 3.1.3. Během řešení oprávněné reklamace se lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění pozastavuje – tedy neběží po dobu, kdy zboží nemůžete používat.
- 3.1.4. Pokud se vada na zboží projeví v průběhu 1 roku od jeho převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Tato doba neběží po dobu, po kterou nemůžete zboží užívat v případě, že jste vadu vytkli oprávněně. To znamená, že při reklamaci zboží v průběhu 1 roku od převzetí nemusíte prokazovat, že zboží bylo vadné již při převzetí. Pokud se vada na zboží projeví ale po 1 roce od převzetí, musíte nám naopak prokázat, že zboží bylo vadné již při převzetí. Jinak vaší reklamaci nemusíme vyhovět.

3.1.5. Co můžete při reklamaci zboží požadovat?

- a) Primárně máte jako spotřebitelé nárok na **bezplatnou opravu zboží nebo dodání nového zboží bez vady** dle své volby, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Pokud by byl vámi zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo oproti druhému způsobu nepřiměřeně nákladný (zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro vás), můžeme vadu odstranit druhým způsobem. Můžeme odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.
- b) Pokud (i) vadu odmítneme odstranit nebo ji neodstraníme v přiměřené době po jejím vytknutí tak, abychom vám nezpůsobili značné obtíže vzhledem k povaze zboží a účelu, pro který jste zboží koupili, nebo je (ii) z okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro vás, nebo (iii) se vada projeví opakovaně, nebo (iv) je vada podstatným porušením smlouvy, můžete požadovat **přiměřenou slevu z ceny nebo můžete odstoupit od smlouvy**. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které jsme vám poskytli. Odstoupit od smlouvy nemůžete, pokud je vada zboží jen nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná. Odstoupíte-li od smlouvy, vrátíme vám cenu bez zbytečného odkladu poté, kdy obdržíme zboží nebo nám prokážete, že jste zboží odeslali.

3.1.6. Dokud nesplníme své povinnosti z vadného plnění, nemusíte nám platit dosud neuhrazenou cenu zboží nebo její část.

3.1.7. Náklady reklamace budete muset nejprve hradit vy. My vám na vaši žádost proplatíme účelně vynaložené náklady uznané reklamace (například poštovné).

3.1.8. Sami si můžete odstranit vadu zboží nebo si ji nechat odstranit někým jiným pouze v případě, že jsme se na tom dohodli. Jinak vám vynaložené náklady uhradit nemusíme. Odstraněním vady totiž ztratíme možnost zkontrolovat, zda na zboží opravdu vada byla, a zda je tudíž reklamace oprávněná.

3.2. Nyní se pojdme podívat, jak to u nás chodí, **kdž smlouvu uzavřete jako nespoteřbitelé** (například protože si objednáte zboží pro své podnikání).

3.2.1. Reklamovat můžete pouze vady zboží, které na něm byly už v okamžiku přechodu nebezpečí škody na vás jako kupujícího, byť se projevily až později. Naše povinnosti ze záruky za jakost tím nejsou dotčeny, pokud jsme vám tuto záruku nad rámec zákona poskytli.

3.2.2. Máte povinnost zboží podle možnosti prohlédnout co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství. To znamená, že při osobním převzetí od nás máte povinnost zkontrolovat přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů, a dále při převzetí zboží od přepravce řádně a pečlivě zkontrolovat stav zásilky. V případě zjištění jakýchkoliv závad či nedostatků máte povinnost toto neprodleně oznámit pověřené osobě (zaměstnanci nebo přepravci) a jste oprávněni takové zboží nepřevzít. Pokud takto poškozené zboží převzmete, je nezbytné poškození ihned popsat v předávacím či tomu obdobném protokolu a informovat nás o tom. Porušením této povinnosti zanikají vaše práva z vadného plnění.

3.2.3. Zjevné vady zboží musíte namítnout bez zbytečného odkladu poté, co jste je mohli při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Jinak ztratíte možnost v rámci soudního řízení účinně uplatnit svá práva z vadného plnění.

3.2.4. Skryté vady musíte reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co jste je zjistili nebo při dostatečné péči zjistit měli, nejpozději do dvou let od převzetí zboží. Jinak, stejně jako v předchozím odstavci, ztratíte možnost v rámci soudního řízení účinně uplatnit právo za skryté vady.

3.2.5. Na co máte při reklamaci jako nespoteřbitelé nárok?

- a) Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, máte právo na: (i) odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, (ii) na odstranění vady opravou věci, (iii) na přiměřenou slevu z ceny, nebo (iv) odstoupit od smlouvy. Ne zvolíte-li si své právo včas, máte i v případě vadného plnění, které je podstatným porušením smlouvy, pouze práva jako v případě vadného plnění, které je nepodstatným porušením smlouvy.
- b) Pokud je vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, jste oprávněni: (i) požadovat odstranění vady, nebo (ii) požadovat přiměřenou slevu z ceny.
- c) Neodstraníme-li vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítneme odstranit, můžete požadovat: (i) slevu z ceny nebo (ii) můžete od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůžete změnit bez našeho souhlasu.

3.2.6. Vada je podstatným porušením smlouvy, pokud jsme o ní již při uzavření smlouvy věděli nebo museli vědět, že byste smlouvu neuzavřeli, pokud byste toto porušení předvíдали. V ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.

3.2.7. Reklamací se nezprošťujete povinnosti zaplatit celkovou cenu. Ustanovení § 2108 občanského zákoníku se nepoužije.

3.2.8. Náklady reklamace budete muset nejprve hradit vy. My vám na vaši žádost proplatíme účelně vynaložené náklady uznané reklamace (například poštovné).

3.3. Nakonec si ukažme, co platí pro **všechny zákazníky**:

- 3.3.1. Doba pro vytknutí vady není totéž, co životnost zboží. Životnost je doba, po kterou by si zboží mělo při běžném používání a odpovídající péči zachovat své vlastnosti a funkčnost. Může být různá podle typu zboží, materiálu a způsobu užívání.
- 3.3.2. Pokud budete mít problém s tím, jak reklamaci vyřizujeme, budeme rádi, když ho první budete řešit s námi. Stačí nás kontaktovat jakýmkoliv způsobem. Pokud jste spotřebitelé a chcete případně spory řešit mimosoudně, můžete se obrátit na subjekt mimosoudního řešení sporu. Tím je například Česká obchodní inspekce na adrese www.coi.cz/informace-o-adr.
- 3.3.3. A samozřejmě máte právo se také obrátit na soud. Když třeba nebudete spokojeni s tím, jak jsme reklamaci vyřídili nebo i nevyřídili.

4. Co udělat, když na zboží objevíte vadu?

4.1. Abychom mohli reklamaci vyřídít, budeme potřebovat vaši součinnost. Kontaktujte nás a popište nám:

- a) jaká je vada zboží, respektive jak se projevuje;
- b) zda chcete vadu opravit, vyměnit zboží za nový kus, odstoupit od smlouvy nebo chcete přiměřenou slevu;
- c) jak se jmenujete a jaká je vaše adresa, případně jaký je váš název, IČO a sídlo (přidejte i telefon a e-mail, ať se s vámi můžeme spojit rychleji);
- d) kopii dokladu o zakoupení zboží (faktura, potvrzení o zaplacení či jiný doklad), případně prokažte jiným věrohodným způsobem, že a kdy došlo k zakoupení zboží.

Kontaktovat nás můžete všemi dostupnými prostředky. Můžete nám například poslat e-mail na adresu info@veterinafilas.cz. Záleží samozřejmě na vás, jaký způsob budete preferovat. Oznámit (vytknout) vadu můžete jakýmkoliv prokazatelným způsobem.

4.2. Dále od vás budeme potřebovat doručit vadné zboží zbavené všech nečistot spolu s vytknutím vady dle odst. 4.1. reklamačního řádu nebo bez zbytečného odkladu po tomto oznámení, ledaže se individuálně dohodneme jinak.

4.3. Jakmile od vás reklamaci a zboží obdržíme, budeme se vše snažit vyřešit poklusem.

5. Dokdy reklamaci vyřídíme?

5.1. Pokud jste spotřebitelé, reklamaci vyřídíme v přiměřené době po jejím vytknutí tak, abychom vám tím nezpůsobili značné obtíže, a to nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění. Uplatněním reklamace se rozumí okamžik, kdy od vás obdržíme všechny údaje uvedené v odst. 4.1. reklamačního řádu společně s vadným zbožím, ledaže je možné reklamaci vyřídít i bez zboží. V této lhůtě vás budeme také informovat o vyřízení reklamace. Po marném uplynutí lhůty můžete od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Pokud spotřebiteli nejste, pokusíme se vše stihnout ve stejných lhůtách, maximální lhůtu ale negarantujeme.

5.2. Nejprve vám jako spotřebiteli potvrdíme, kdy jste reklamaci uplatnili, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete a jaké kontaktní údaje pro poskytnutí informace o vyřízení reklamace jste nám sdělili. Až bude vše hotovo, dostanete od nás černé na bílém datum a způsob vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pokud vám nebudeme moci reklamaci uznat, nebudeme vám tajit důvody. Naopak vám vše co nejpřesněji vysvětlíme. U jiných než spotřebitelských smluv nemáme povinnost reklamační řízení takto detailně evidovat. Když si to ale budete přát, budeme se snažit vám vyhovět.

5.3. Kdybychom reklamaci nestíhali vyřídít včas, ozveme se vám. Samozřejmě, pouze pokud budeme mít váš telefon nebo e-mail. Bude jen na vás, zda nám odsouhlasíte prodloužení lhůty.

5.4. Pokud nám zboží zašlete poštou, bude vám automaticky po vyřízení reklamace zasláno zpět na vaši adresu, nedohodneme-li se jinak.

5.5. Pokud si zboží nepřivezmete v přiměřené době poté, co jsme vás vyzooměli o možnosti zboží po opravě převzít, bude nám náležet úplata za uskladnění v obvyklé výši.

6. Kdy za vady neodpovídáme?

6.1. Ačkoliv se vám budeme snažit vyjít vstříc, v některých případech není fér, abychom odstraňovali vady, za které nemůžeme. Reklamace může být zamítnuta zejména z toho důvodu, že se o vadu zboží v pravém smyslu slova vůbec nejedná. Proto zejména neneseme odpovědnost za vady zboží, pokud:

- a) jste vadu způsobili vy nebo kdokoliv, komu jste zboží umožnili užívat (například tím, že jste se při užívání zboží neřídili návodem a důsledkem toho došlo ke vzniku vady), a/nebo
- b) jde o opotřebenění zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebenění odpovídající míře jeho předchozího používání; pod takovým obvyklým opotřebením si můžete představit například situaci, kdy zboží může sloužit k účelu, ke kterému bylo určeno, avšak v důsledku jeho používání se změnil jeho vzhled, případně se mírně snížila jeho efektivita,
- c) u zboží prodávaného za nižší cenu jde o vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána.

6.2. Pokud kupujete zboží určené pro profesionály, očekává se také vaše profesionální znalost jeho použití. Není naší povinností vám k takovému zboží dodávat návod určený pro laiky. Nedodání návodu tak nelze považovat za vadu.

7. Konec dobrý, všechno dobré

7.1. Tento reklamační řád používáme pro všechny smlouvy, které uzavřeme se zákazníky ode dne 1. 6. 2026.

