



One choice, many emotions!

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Reklamační řád vydává společnost SPOKEY s.r.o. (dále též „prodávající“) za účelem informovanosti kupujícího (v případě, že se jedná o kupujícího – spotřebitele dále též „spotřebitel“ a v případě, že se jedná o kupujícího – podnikatele dále též „podnikatel“) o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady zboží (dále též „reklamace“) a povinností prodávajícího v souvislosti s reklamací.
2. Kupující převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s tímto reklamačním řádem, který je nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím.

### II. SPOLEČNÁ REKLAMAČNÍ USTANOVENÍ

1. Místem uplatnění reklamace je sídlo společnosti:  
SPOKEY s.r.o., Sadová 618, 738 01 Frýdek–Místek.
2. Kupující musí uplatnit u prodávajícího vady v záruční lhůtě, je-li poskytována záruka, jinak ve lhůtě pro uplatnění vad dle obecně závazného právního předpisu. Kupující musí doručit zboží k reklamaci na své náklady do sídla společnosti SPOKEY s.r.o. (provozovny nejsou zřízeny).
3. Zboží musí být řádně očištěno, uloženo a bezpečně zabaleno tak, aby nedošlo k poškození při jeho případné přepravě do sídla společnosti Spokey s.r.o. Dále kupující doloží průvodní dokumentaci s řádně vyplněným reklamačním formulářem, který lze stáhnout [ZDE](#).
4. Odpovědnost za vady se nevztahuje na případy omezené životnosti výrobků při jejich obvyklém užívání, jedná se zejména o výrobky určené do půjčoven. Odpovědnost za vady se dále nevztahuje na běžné opotřebení zboží a na užití zboží v rozporu s návodem či pokyny přiloženými ke zboží, a dále též na poškození zboží v důsledku jeho užívání v rozporu s obvyklým užíváním. Odpovědnost za vady se rovněž nevztahuje na vady, o kterých kupující v době převzetí zboží věděl, anebo které sám způsobil.
5. Reklamace spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. V případě reklamace podnikatele, by měla být reklamace zpravidla vyřízena ve lhůtě 30 dnů. Daná lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena, a to nejdéle o 30 dnů. Reklamační lhůta počíná běžet dodáním poškozeného zboží do sídla Spokey.
6. Při vystavení případného dobropisu v případě odstoupení od smlouvy nebo slevě z ceny bude použita cena uvedená na dokladu prokazujícím uzavření kupní smlouvy.
7. V případě neoprávněné reklamace bude zboží zasláno zpět kupujícímu na náklady kupujícího.
8. Kupující je povinen dodržovat podmínky užívání uvedené v záručním listě nebo v návodu na použití.

### III. ÚPRAVA REKLAMACE MEZI PODNIKATELI

Je-li zboží prodáváno společností SPOKEY s.r.o. kupujícím, který je podnikatelem a zboží kupuje při své podnikatelské činnosti, řídí se reklamáce kromě čl. I a čl. II tohoto reklamačního řádu též následujícími ustanoveními.

1. Podnikatel je povinen mít zpracovanou metodiku kontroly jakosti (podmínkou není ISO), dle které zjišťuje, zda zboží má vady.

2. Zboží má vady, nemá-li vlastnosti uvedené v ust. § 2095 a § 2096 zákona č. 89/2012, občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“). Za vady zboží se považuje i dodání jiného zboží, než určuje smlouva a vady v dokladech nutných k užívání.

3. Prodávající se zavazuje v případě řádného a včasného uplatnění vad podnikatelem dodat podnikateli náhradní zboží.

4. Podnikatel je povinen prohlédnout zboží co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží. Nevyplyvá-li z obsahu smlouvy nebo záručního prohlášení něco jiného, začíná záruční doba běžet ode dne dodání zboží. Je-li prodávající povinen odeslat zboží, běží záruční doba ode dne dojití zboží do místa určení.

5. Podnikatel je povinen oznámit prodávajícímu vady zboží, nesrovnalosti a nedodané zboží bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil, nejpozději však do 5 dnů ode dne, kdy je zjistil nebo zjistit měl a mohl. Podnikatel může vytknout vadu prostřednictvím [Reklamačního formuláře](#), který prodávající poskytuje všem svým zákazníkům. Tiskopis je zveřejněn na [www.spokey.cz](http://www.spokey.cz).

6. Je-li dodáním zboží s vadami porušena smlouva podstatným způsobem, může podnikatel:

- a) požadovat odstranění vad dodáním náhradního zboží za zboží vadné, dodání chybějícího zboží a požadovat odstranění právních vad,
- b) požadovat odstranění vad opravou zboží, jestliže vady jsou opravitelné,
- c) požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny,
- d) odstoupit od smlouvy.

7. Je-li smlouva porušena nepodstatným způsobem při dodání zboží s vadami, může podnikatel požadovat dodání chybějícího zboží a odstranění ostatních vad zboží, nebo slevu z kupní ceny.

### IV. ÚPRAVA REKLAMACE VE VZTAHU KE SPOTŘEBITELI

Je-li zboží prodáváno společností SPOKEY s.r.o. spotřebiteli, řídí se reklamáce kromě čl. I a čl. II. tohoto reklamačního řádu též následujícími ustanoveními.

1. V případě odeslání zboží dopravcem, kterého spotřebitel neurčil, či jej vybral z nabídky určené prodávajícím, přechází nebezpečí škody na věci na spotřebitele až okamžikem přijetí zásilky. Při převzetí zboží od přepravce je tak spotřebitel povinen zkontrolovat neporušenost zboží a jeho obalů a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci a sepsat s ním zápis a o poškození zásilky rovněž informovat prodávajícího. Pokud spotřebitel tuto povinnost nesplní, odpovídá prodávajícímu za škodu, kterou mu neoznámením závady přepravci způsobil, jelikož bez součinnosti spotřebitele nemůže prodávající vůči dopravci sám uplatňovat nárok na náhradu škody.

2. Prodávající odpovídá spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá spotřebiteli, že věc

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- b) je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
- c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

3. Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností

- a) je zboží vhodné k účelu, k němuž 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,
- b) věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- c) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
- d) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Odpovědnost prodávajícího za skutečnosti uvedené pod bodem 3. písm. a) až b) se neuplatní, pokud prodávající spotřebitele před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost věci liší a spotřebitel s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

4. Spotřebitel může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytknul oprávněně.

5. Spotřebitel může vytknout vadu prostřednictvím [Reklamačního formuláře](#), který prodávající poskytuje všem svým zákazníkům. Tiskopis je zveřejněn na [www.spokey.cz](http://www.spokey.cz).

6. Při uplatnění reklamace vydá prodávající spotřebiteli písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

6. Právo z vadného plnění spotřebiteli nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou zboží není opotřebením zboží způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebením odpovídající míře jejího předchozího užívání.

7. V případě, že má zboží vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí 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 spotřebitele. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.

8. Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s odst. 7,
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro spotřebitele.

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada zboží nevýznamná. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, prodávající vrátí spotřebiteli kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu spotřebitel prokáže, že zboží odeslal.

9. V případě, že dojde mezi společností SPOKEY s.r.o. a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, 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  
E-mail: [podatelna@coi.cz](mailto:podatelna@coi.cz)  
Web: [coi.cz](http://coi.cz)

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 1. 4. 2024.

2. V ostatních vztazích neupravených tímto reklamačním řádem se právní vztahy kupujícího a prodávajícího řídí obecně závaznými předpisy, zejména občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.