

## REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO KUPUJÍCÍ - SPOTŘEBITELE

Petr Křištof (KoupelnyEshop.eu) · IČ 692 88 844 · platný od 19. 3. 2026

### I. Úvodní ustanovení

- Tento reklamační řád (dále jen „reklamační řád“) prodávajícího, jímž je Petr Křištof, IČ: 692 88 844, se sídlem Teplická 94/240, 405 02 Děčín VIII (dále jen „prodávající“), byl zpracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 374/2022 Sb. (dále jen „OZ“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- Tento reklamační řád se vztahuje výlučně na závazkové vztahy vyplývající z kupních smluv uzavřených mezi prodávajícím a kupujícím, který je spotřebitelem, a to na smlouvy uzavřené distančním způsobem prostřednictvím e-shopu www.koupelnyeshop.eu. Na vztahy mezi prodávajícím a zákazníkem – podnikatelem vydal prodávající samostatný reklamační řád.

### II. Odpovědnost za vady

- Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc při jejím převzetí kupujícím nemá vady – zejména že odpovídá ujednané nebo obvyklé jakosti, je způsobilá k obvyklému užití a je dodána v ujednaném množství a provedení (§ 2161 OZ).
- Prodávající doporučuje provést prohlídku zboží bez zbytečného odkladu po převzetí, nejlépe před jeho montáží či instalací.
- Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době **24 měsíců** od převzetí (§ 2165 odst. 1 OZ).
- Domněnka vadnosti (12 měsíců).** Projeví-li se vada do **12 měsíců** od převzetí zboží, platí zákonná domněnka dle § 2161 odst. 5 OZ, že tato vada existovala již při převzetí. Prodávající musí v takovém případě prokázat opak, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Po uplynutí 12 měsíců prokazuje existenci vady při převzetí kupující.
- Při koupi již použitého spotřebního zboží mohou strany ujednat zkrácení doby pro vytknutí vad, a to nejméně na 1 rok.
- Pokud je na zboží poskytována dobrovolná záruka za jakost, řídí se její podmínky záručním listem vydaným prodávajícím. Záruční list musí obsahovat délku záruky, podmínky jejího uplatnění a informaci o tom, že záruka neomezuje zákonná práva kupujícího. Poskytnutá záruka se nijak nedotýká práv z vad, která má kupující ze zákona.

### III. Uplatnění a řešení reklamace

- Práva z vadného plnění je kupující oprávněn uplatnit u prodávajícího. Je-li však v dokumentaci ke zboží uvedena jiná osoba určená k opravě věci, je kupující oprávněn uplatnit právo na opravu i u této osoby, je-li v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším.
- Reklamací lze uplatnit u prodávajícího těmito způsoby:
  - e-mailem na adresu obchod@koupelnyeshop.eu,
  - osobně v sídle prodávajícího na adrese Teplická 94/240, 405 02 Děčín VIII,
  - písemně na adresu sídla prodávajícího.
- Reklamacie kupujícího musí obsahovat: doklad o zakoupení zboží u prodávajícího (faktura, dodací list nebo jiný věrohodný doklad), specifikaci reklamovaného zboží a jeho množství, a specifikaci vytýkané vady.
- Kupující při reklamaci doloží prodávajícímu oprávněnost svého nároku, nejlépe předložením prodejního dokladu. Prodávající doporučuje využít přiložený reklamační protokol.
- Kupující je povinen umožnit prodávajícímu posoudit oprávněnost reklamace. Za tímto účelem kupující zpravidla dopraví reklamované zboží prodávajícímu na posouzení ve vhodném obalu. Pokud to není možné nebo účelné (zejména z důvodu namontování věci nebo jejích rozměrů a hmotnosti), umožní kupující prohlídku věci v místě, kde se nachází. Za účelem usnadnění posouzení reklamace je vhodné přiložit fotografie dokládající vadu.

### IV. Nároky kupujícího z vad zboží

- Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění (§ 2169 OZ).
- Podle své volby může kupující požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. To se posoudí 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 kupujícího.
- Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné s ohledem na význam vady.

4. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
  - a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v zákonném termínu,
  - b) se vada projeví opakovaně,
  - c) je vada podstatným porušením smlouvy,
  - d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
5. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada nevýznamná (§ 2171 odst. 3 OZ).
6. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady.
7. **Náklady demontáže a montáže.** Vyžaduje-li odstranění vady demontáž zboží, které bylo před projevem vady nainstalováno v souladu s jeho povahou a účelem (například vana, sprchový kout, baterie, radiátor), je prodávající povinen dle § 2170 odst. 2 OZ uhradit kupujícímu na základě doložených dokladů účelně vynaložené náklady na demontáž vadného zboží a montáž opraveného nebo nového zboží. Proávající upozorní kupujícího na toto právo při vyřízení reklamace. Kupující uplatní toto právo co nejdříve, nejpozději do jednoho měsíce od skončení záruční doby.

## V. Vyřízení reklamace

1. Prodávající je povinen reklamaci, včetně případného odstranění vady, vyřídit nejpozději do **30 dnů** od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím nedohodne na lhůtě delší. O výsledku reklamace je prodávající povinen kupujícího v uvedené lhůtě vyrozumět (§ 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele).
2. Prodávající je povinen kupujícímu neprodleně vydat písemné potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení kupující požaduje.
3. Po vyřízení reklamace prodávající vyzve kupujícího k převzetí věci. Kupující je povinen věc v přiměřené době převzít. To platí i v případě, kdy je reklamace posouzena jako neoprávněná.
4. Pokud si zákazník zboží nevyzvedne do 30 dnů po výzvě prodávajícího, je prodávající oprávněn účtovat od následujícího dne skladné 20,- Kč vč. DPH za každý den prodlení a za každý započatý m<sup>2</sup> potřebné skladovací plochy. Pokud si zákazník nevyzvedne reklamované zboží ani do 6 měsíců od výzvy, zaniká povinnost prodávajícího zboží skladovat a prodávající je oprávněn zboží vhodným způsobem zpeněžit. Případný přebytek po odečtení nákladů bude vydán kupujícímu.

## VI. Omezení odpovědnosti za vady

1. Práva z vad zboží nevznikají v případech dle zákona, zejména:
  - a) prodávající kupujícího na vadu zvlášť upozornil a kupující s ní souhlasil,
  - b) při opotřebení věci způsobeném jejím obvyklým užíváním,
  - c) u použité věci na vadu odpovídající míře jejího předchozího používání.
2. Pokud jsou k zakoupenému zboží poskytnuty jakékoli dárky, nevztahuje se na ně záruka ani jiná práva kupujícího z odpovědnosti za vady.
3. Prodávající neodpovídá za poškození zboží způsobené nesprávnou či neodbornou instalací, manipulací, přepravou, připojením, sestavením či nevhodnou údržbou zboží, nebo užíváním zboží v rozporu s návodem k použití.
4. Některé zboží nebo jeho části mohou podléhat rychlejšímu opotřebení (zboží s vyznačenou dobou použitelnosti, baterie, těsnění apod.). Dosažení obvyklé životnosti zboží není vadou a považuje se za opotřebení způsobené obvyklým užíváním.

## VII. Ostatní ustanovení

1. V případě sporu mezi kupujícím a prodávajícím může kupující využít možnosti mimosoudního řešení sporu prostřednictvím České obchodní inspekce ([adr.coi.cz](mailto:adr.coi.cz), [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)) nebo Evropské platformy ODR ([ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr)).
2. Nesouhlasí-li kupující se způsobem vyřízení reklamace, má právo svůj nárok uplatnit u soudu.
3. V případě zájmu o poprodejní servis (mimo vady zboží) doporučuje prodávající obrátit se na odborné subjekty nebo na prodávajícího, který sdělí konkrétní možnosti.
4. Prodávající je oprávněn tento reklamační řád průběžně měnit. Pro dílčí kupní smlouvu je rozhodná verze reklamačního řádu, která byla platná ke dni učinění objednávky.
5. Tento reklamační řád je platný a účinný od **19. 3. 2026** a nahrazuje předchozí verzi ze dne 1. 7. 2023.