

# Reklamační řád

obchodní společnosti **TILENDO s.r.o.**

se sídlem Malešická 881/41, Žižkov, 130 00 Praha 3

identifikační číslo: 177 33 618

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 375754 pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese [tilendo.cz](http://tilendo.cz) pro závazkové vztahy vzniklé na základě kupních smluv mezi prodávajícím TILENDO s.r.o. a kupujícím, který je spotřebitelem.

## 1. INFORMAČNÍ POVINNOST PRODÁVAJÍCÍHO

Dle § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je prodávající povinen řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění („reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen k těmto informacím písemnou formou poskytnout spotřebiteli zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde lze i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb reklamaci uplatnit.

Reklamaci lze uplatnit následovně:

- elektronickou poštou na adresu [info@tilendo.cz](mailto:info@tilendo.cz)
- osobně nebo písemně na adrese Malešická 881/41, Žižkov, 130 00 Praha 3

Při reklamaci prosím neopomeňte následující:

- doložit oprávněnost vašeho nároku (např. prodejní doklad, faktura)
- popište vadu (ideálně i foto nebo video)

Pro usnadnění celého procesu nabízíme vyplnění **reklamačního protokolu**.

Jednou z forem, jak tuto zákonnou informační povinnost prodávajícího naplnit mohou být i tzv. reklamační řády vyhlášené podnikatelem a na ně navazující reklamační protokoly. Je však třeba upozornit, že tak jako se dle § 2168, resp. § 1814 písm. a) občanského zákoníku nemohou (pod sankcí neplatnosti) sjednané podmínky uplatňování odpovědnosti za vady odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele, tak i informace podané spotřebiteli ohledně jeho práv nesmí ani v reklamačních řádech zužovat okruh jeho zákonných práv a tak jej uvádět v omyl. Proto ani případný souhlas spotřebitele s těmito reklamačními řády nemá žádnou právní relevanci. Reklamační řády mohou sloužit spíše jako určitý kodex postupu prodávajícího při vyřizování reklamací, který podrobněji specifikuje nároky z odpovědnosti za vady a reklamační postupy spotřebitele vyplývající ze zákona.

## 2. NÁROKY KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání.

Pokud má zboží vadu, je kupující oprávněn požadovat její odstranění a prodávající je povinen tuto vadu odstranit, a to buď dodáním nové věci nebo její opravou. Kupující může vadu zboží vytknout ve lhůtě dvou let o jejího převzetí.

Každý typ produktu může mít svá specifika. Zde vybíráme některé podstatné body, které se týkají dlažeb a obkladů:

\* viditelné vady (geometrické parametry, nerovnosti, nepřesnosti, odstíny, jakost povrchu apod.) je možné reklamovat pouze před položením dlažeb a obkladů

\* prodávající nenesou žádnou odpovědnost za vady způsobené nesprávnou nebo neodbornou instalací, proto prosím svěřte tyto práce vždy jen odborně způsobilé osobě

\* kupující je povinen při převzetí zboží od prodávajícího nebo od smluvního přepravce toto bezprostředně prohlédnout a vytknout případné zjevné vady; pokud jde o dodání zboží ve větším množství, je povinen případné zjevné vady vytknout nejpozději ve lhůtě tří dnů od jeho převzetí

\* v některých případech nejde o vadu, např. při běžném opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, když prodávající kupujícího na vadu upozornil a on s ní souhlasil, vady způsobené nesprávnou instalací, přepravou, manipulací a údržbou; v tomto případě nejde o vadu, ale o obvyklé opotřebení

### **3. LHŮTY PRO ROZHODOVÁNÍ O REKLAMACÍCH A PRO JEJICH VYŘIZOVÁNÍ**

V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. Proávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. O vyřízení reklamace je dle výkladu Ústavního soudu a Nejvyššího soudu povinen podnikatel spotřebitele vyzoomět. Podmínkou pro běh těchto lhůt však je, že spotřebitel k vyřízení reklamace poskytl prodávajícímu požadovanou potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožnil prodávajícímu přezkoumat reklamovaný výrobek.

### **4. KOMPETENCE ČESKÉ OBCHODNÍ INSPEKCE**

Je třeba uvést, že občanský zákoník nestanoví oprávnění České obchodní inspekce k vymáhání příslušných ustanovení tohoto zákona. Občanský zákoník nelze považovat za zvláštní právní předpis pod dozorem ČOI ve smyslu § 2 zákona č. 64/1986 Sb. Jedná se o soukromoprávní předpis upravující občanskoprávní vztah, kdy každý z účastníků má rovné postavení, na rozdíl od vztahů veřejnoprávních, které jsou charakteristické ovlivňováním právního postavení účastníků zpravidla státními orgány. V této oblasti tedy Česká obchodní inspekce postihuje jednání, které je v rozporu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, konkrétně pak nedodržení jeho ustanovení § 13 a § 19, která upravují po formální stránce průběh reklamačního řízení.

Pokud spotřebitel není s vyřízením reklamace spokojen po obsahové stránce, tj. zejména se zamítnutím reklamace, popř. s nedostatečným uspokojením nároků z reklamace, která byla uznána, pak dochází k občanskoprávnímu sporu, který je možné řešit prostřednictvím ČOI, a to v rámci řízení o mimosoudním řešení sporů (ADR). Pokud se nepodaří spor vyřešit tímto způsobem, nezbývá než se obrátit na soud, popřípadě na stranami zvoleného rozhodce.

V Praze dne 23.08.2023