

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti iNetMedia s.r.o. se sídlem a provozovnou Křenová 89/19, 602 00 Brno, identifikační číslo: 277 35 371, která je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 55510, pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodů umístěných na internetových adresách [www.darkyla.cz](http://www.darkyla.cz), [www.toptoys.cz](http://www.toptoys.cz), [www.zbozomat.cz](http://www.zbozomat.cz), [www.silikonky.cz](http://www.silikonky.cz), [www.skeble.cz](http://www.skeble.cz)

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti smluvních stran souvisejících s uplatněním práv odpovědnosti za vady zboží zakoupeného prostřednictvím internetových obchodů provozovaných obchodní společností iNetMedia s.r.o., se sídlem a provozovnou Křenová 89/19, 602 00 Brno, identifikační číslo: 277 35 371, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 55510 (dále jen „prodávající“), a které jsou provozovány na internetových adresách [www.darkyla.cz](http://www.darkyla.cz), [www.toptoys.cz](http://www.toptoys.cz), [www.zbozomat.cz](http://www.zbozomat.cz), [www.silikonky.cz](http://www.silikonky.cz), [www.skeble.cz](http://www.skeble.cz), a to prostřednictvím webového rozhraní (dále jen „webové rozhraní obchodu“).
2. Veškeré smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky, s vyloučením kolizních ustanovení. Je-li kupujícím spotřebitel, řídí se vztahy neupravené tímto Reklamačním řádem zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Není-li kupujícím spotřebitel, řídí se vztahy neupravené Reklamačním řádem zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

### II. ULATNĚNÍ REKLAMACE

1. Kupující může uplatnit reklamaci jakýmkoliv způsobem, např. osobně, telefonicky, elektronickou poštou či písemně na adresu kterékoli provozovny nebo sídla prodávajícího. V rámci uplatnění reklamace je kupující povinen uvést vadu zboží nebo uvést, jak se vada projevuje, a sdělit, jaké právo z odpovědnosti za vady uplatňuje. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení je požadován; dále vydá prodávající potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
2. Elektronickou poštou je možné učinit reklamaci zasláním e-mailu na e-mailovou adresu [podpora@darkyla.cz](mailto:podpora@darkyla.cz). Pro rychlejší vyřízení reklamace prodávající doporučuje uvést do předmětu e-mailu „REKLAMACE – FA (číslo)“. Prodávající potvrdí přijetí reklamace e-mailem.
3. Při uplatnění reklamace musí kupující prokázat, že reklamované zboží bylo zakoupeno u prodávajícího.

### III. OBECNÁ ÚPRAVA PRAV KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. Zboží je vadné, pokud není odevzdáno kupujícímu v ujednaném množství, jakosti nebo provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednaná, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy, jinak pro účel obvyklý. Při určení jakosti nebo provedení podle smluveného vzorku nebo předlohy musí zboží jakostí nebo provedením odpovídat vzorku nebo předloze. Za vadu se považuje i dodání jiné věci. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání zboží.
2. Při předčasném plnění může prodávající odstranit vady do doby určené pro odevzdání zboží. Výkonem svého práva nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené obtíže nebo výdaje. Právo kupujícího na náhradu škody tím není dotčeno. Totéž platí pro vady dokladů.
3. Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, o které musel s vynaložením obvyklé pozornosti vědět již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že věc je bez vad, nebo zastřel-li vadu listivě.
4. Kupující věc prohlédne co nejdříve po jejím převzetí a přesvědčí se o jejích vlastnostech a množství.
5. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo
  - a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
  - b) na odstranění vady opravou věci,
  - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo

d) odstoupit od kupní smlouvy.

6. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
7. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí způsobit kupujícímu nepřiměřené náklady. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.
8. Při dodání nové věci vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou.
9. Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.
10. Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nemusí mu prodávající právo z vadného plnění přiznat. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po převzetí věci. K těmto účinkům soud přihlídně jen k námitce prodávajícího, že vada nebyla včas oznámena. Proávající však nemá právo na námitku, je-li vada důsledkem skutečnosti, o které prodávající v době odevzdání věci věděl nebo musel vědět.
11. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací. Neuplatní-li kupující právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.
12. Právo z vadného plnění nevylučuje právo na náhradu škody; čeho však lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu

#### IV. ZVLÁŠTNÍ UPRAVA PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. Tato část upravuje práva z vadného plnění v případě, že kupujícím je spotřebitel, tj. že nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (dále jen „spotřebitel“).
2. Proávající odpovídá spotřebiteli za vady, které má zboží při převzetí, a za vady, které se vyskytnou v době 24 měsíců (dále jen „záruční doba“) od převzetí. Stejně tak odpovídá za to, že věc má vlastnosti spotřebitelem vymíněné.
3. Požádá-li o to spotřebitel, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti za vady a způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva spotřebitele, která s koupí souvisejí, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení. Nebrání-li tomu povaha věci, lze toto potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.
4. Spotřebitel není oprávněn uplatnit právo z vady zboží:
  - a) u věci prodávané za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
  - b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
  - c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí spotřebitelem, nebo
  - d) vyplývá-li to z povahy věci.
5. Záruční dobu lze zkrátit na polovinu zákonné doby při koupi již použitého spotřebního zboží.
6. Nemá-li věc vlastnosti uvedené ve výše uvedeném článku III. tohoto reklamačního řádu, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se ale vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od

smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel na bezplatné odstranění vady.

7. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel také právo od smlouvy odstoupit.
8. Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Spotřebiteli působilo značné obtíže.
9. Právo z vadného plnění spotřebiteli nenáleží, pokud spotřebitel před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud spotřebitel vadu sám způsobil.

## V. PODMÍNKY A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Pokud je zboží dodáno přepravníkem s poškozeným obalem a má-li kupující při převzetí podezření, že zboží vykazuje vady, vyhotoví kupující na místě s přepravníkem písemný zápis o reklamaci zboží.
2. Reklamací uplatněné spotřebitelem jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejich uplatnění, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na lhůtu delší. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Proávající je povinen vydat spotřebiteli na jeho žádost písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem.
3. Po uplynutí záruční doby zaniká odpovědnost prodávajícího za vady zboží, které nebyly v této lhůtě u prodávajícího kupujícím uplatněny. V případě provedené záruční opravy se záruka na zboží prodlužuje o dobu, po kterou v důsledku jejího provádění nemohl kupující zboží řádně užívat.