

REKLAMAČNÍ ŘÁD

internetového obchodu www.sexshop.cz

VIRTSHOP CZ s.r.o.

Sídlo: Letců 1005, 500 02 Hradec Králové

IČ: 26004909

provozovny: Bratří Štefanů 48/64, 500 03 Hradec Králové 3 (distribuce, sklad)

Karlínské náměstí 234/5, 187 00 Praha - Karlín (prodejna)

Starostrašnická 135/40, 100 00 Praha - Strašnice (prodejna)

Bratří Štefanů 48/64, 500 03 Hradec Králové (prodejna)

Článek 1

Úvodní ustanovení

- 1.1. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamace") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 1.2. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky.
- 1.3. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.4. Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:
 - a) je-li vada je na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
 - b) jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
 - c) vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
 - d) je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
 - e) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.
- 1.5. K reklamaci nebude přijato zejména zboží:
 - a) poškozené živly, jako je voda, oheň, blesk nebo jiný elektrický výboj a podobné,
 - b) s prošlou záruční lhůtou v den uplatnění reklamace,
 - c) mechanicky poškozené (roztržené, prořízlé, propálené atd.) – pokud toto poškození nevzniklo v důsledku vady věci, za kterou odpovídá prodávající,
 - d) poškozené nesprávným použitím v rozporu s návodem k použití nebo běžnými zásadami používání daného zboží,
 - e) zboží poškozené neodborným servisním zásahem.

Článek 2

Lhůta pro uplatnění práv

- 2.1. Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží.
- 2.2. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců. Takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu.
- 2.3. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

- 2.4. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.
- 2.5. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.
- 2.6. Prodávající prohlašuje, že pokud zboží v rámci vyřízení reklamace vymění, poskytuje kupujícímu novou lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění v délce 24 měsíců.
- 2.7. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

Článek 3 Jakost při převzetí

- 3.1. Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:
 - a) zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - b) zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - c) zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - d) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 3.2. V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
- 3.3. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.
- 3.4. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Článek 4 Postup kupujícího při převzetí zboží

- 4.1. Kupujícímu, který je spotřebitelem (*tj. člověk, který na rozdíl od prodávajícího při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání*), je doporučeno,
 - a) aby při dodání zboží překontroloval, zdali zásilka není zvnějšku poškozena,
 - b) v případě dodání poškozené zásilky, jež může být předpokladem poškození i samotného dodaného zboží, nemusí takovou zásilku přebírat. Pokud se přesto tak rozhodne, požádá dopravce nebo poštovního doručovatele o sepsání protokolu o dodání poškozené zásilky. Kupující rovněž nemusí přebírat nekompletní zásilku.

- c) kupující má možnost veškeré své výhrady k dodané zásilce uvést do přepravních dokladů či je jinak vhodně a prokazatelně sdělit prodávajícímu. Pokud tak učiní, výrazně tak ulehčuje vyřízení případné pozdější reklamace zásilky, která byla poškozena přepravou nebo byla nekompletní.
- 4.2. Kupující, který není spotřebitelem (*tj. osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti*) je povinen zkontrolovat dodávku, není-li nikterak viditelně poškozena nebo poničena,
- a) pokud je zásilka poničena, kupující nepřevezme zásilku a neprodleně kontaktuje internetový obchod Sexshop.cz.,
- b) pokud kupující zjistí jakýkoliv rozdíl mezi fakturou a skutečně dodaným zbožím nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný záruční list (fakturu - daňový doklad), je povinen ihned informovat prodávajícího. Pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že pozdější případná reklamace nebude uznána.

Článek 5

Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy

- 5.1. Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 3. reklamačního řádu.
- 5.2. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal. V ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
- 5.3. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.
- 5.4. Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

Článek 6

Uplatnění reklamace

- 6.1. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v kterémkoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání.
- 6.2. Proávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.
- 6.3. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
- 6.4. Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu

po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

Článek 7

Postup kupujícího při uplatňování reklamace

- 7.1. Při uplatňování reklamace musí být reklamovaná věc dodávána kompletní včetně jejího příslušenství, jenž může být důvodem reklamované vady, nejlépe s průvodní dokumentací a v originálním obalu.
- 7.2. V případě, že kupující již originálním obalem nedisponuje, zboží vhodně zabalí tak, aby nemohlo dojít k jeho poškození přepravou.
- 7.3. Zásilku s reklamovaným zbožím doporučujeme pojistit pro případ jeho ztráty při přepravě.
- 7.4. Kupující
 - a) využije při vyřizování reklamace nástroj pro on-line zpracování reklamací, který je k dispozici [zde](#) a kde najde celý postup odeslání reklamovaného výrobku zpět dodavateli, nebo
 - b) vyplní formulář „[Reklamační list](#)“, kde uvede podrobný popis vady výrobku. U prádla je lépe označit místo vady samolepícím papírovým štítkem; zvolí, jaké řešení své reklamace požaduje; zabalí reklamované zboží nejlépe do původního obalu nebo ho jinak bezpečně zabalí. Při zasílání výrobků zpět je třeba zvolit vhodný obal (nejlépe kartonová krabice), aby při přepravě nebyl výrobek poškozen nebo pomačkán (např. nevhodným obalem). Zboží poškozené při přepravě v důsledku volby nevhodného obalu nelze vyměnit nebo za takové zboží žádat vrácení peněz; přiloží záruční list nebo daňový doklad, který mu byl doručen spolu se zbožím (či jiné doklady prokazující uzavření kupní smlouvy) a kopii doručanky nebo jiného dokladu o tom, kdy mu bylo zboží dodáno (viz. čl. 6 bod 6.3.reklamačního řádu); takto připravenou zásilku zašle doporučeně (NE na dobírku) na adresu:
VIRTSHOP CZ s.r.o.
Bratří Štefanů 48/64
500 03 Hradec Králové 3
- 7.5. Osobně může reklamaci kupující uplatnit v kterékoliv provozovně prodávajícího.
- 7.6. V případě potřeby nás lze kontaktovat:
tel. +420 495 532 839
zákaznická linka 800 100 629
e-mail: reklamace@sexshop.cz

Článek 8

Vyřízení reklamace

- 8.1. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 8.2. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.
- 8.3. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím

nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

- 8.4. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit.
- 8.5. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.
- 8.6. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

Článek 9

Náklady reklamace a řešení sporů

- 9.1. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
- 9.2. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu poštovného v nutné výši.
- 9.3. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
- 9.4. Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů zejména na systém <https://www.vasestiznosti.cz>, případně na příslušný soud.
- 9.5. V případě neoprávněné reklamace nemá kupující nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani prodávající nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany spotřebitele nejednalo např. o opakovanou bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv).

Článek 10

Smluvní záruka za jakost

Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného.