REKLAMAČNÍ ŘÁD

Internetový obchod eshop.interierytrend.cz

EGIBI s.r.o. | IČO: 02175461 | sídlo: Revoluční 910/20, 794 01 Krnov | zapsaná u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 57371

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z vadného plnění při nákupu zboží prostřednictvím internetového obchodu eshop.interierytrend.cz. Je určen zejména kupujícím v postavení spotřebitele a doplňuje obchodní podmínky prodávajícího. Práva spotřebitelů se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

2. Kontaktní údaje a uplatnění reklamace

Prodávající: EGIBI s.r.o.
Adresa pro zaslání reklamovaného zboží: Karla Čapka 25, 794 01 Krnov
E-mail pro reklamace: reklamace@egibi.cz

Reklamaci lze uplatnit zejména e-mailem nebo písemně na uvedené adrese. Kupující uvede své kontaktní údaje, identifikaci objednávky nebo dokladu o koupi, popis vady, okamžik jejího zjištění a požadovaný způsob vyřízení. Je vhodné přiložit fotografie vady. Před odesláním rozměrného nebo těžkého zboží doporučujeme kontaktovat prodávajícího za účelem dohody o vhodném způsobu předání. Zásilky zaslané na dobírku nejsou přijímány; tím nejsou dotčena zákonná práva kupujícího.

3. Odpovědnost za vady zboží

Prodávající odpovídá spotřebiteli za to, že věc při převzetí nemá vady, zejména že odpovídá ujednanému popisu, druhu, množství a jakosti, je vhodná pro sjednaný účel a je dodána s příslušenstvím a pokyny, které lze rozumně očekávat. Prodávající odpovídá rovněž za zákonem stanovené objektivní požadavky na vlastnosti věci.

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. U použitého zboží lze zákonnou dobu případně zkrátit na jeden rok, je-li to výslovně sjednáno.

4. Nároky kupujícího při reklamaci

Má-li věc vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění opravou nebo výměnou, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí a bez značných obtíží pro kupujícího, s přihlédnutím k povaze věci a účelu, pro který ji kupující pořídil.

Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy zejména tehdy, pokud prodávající vadu odmítne odstranit, vada se projeví opakovaně, jde o podstatné porušení smlouvy nebo vada není odstraněna v přiměřené době a bez značných obtíží. Od smlouvy nelze odstoupit, je-li vada nevýznamná; důkazní břemeno o nevýznamnosti vady nese prodávající.

5. Lhůta a způsob vyřízení reklamace

Prodávající při uplatnění reklamace vydá spotřebiteli písemné potvrzení obsahující datum uplatnění, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje spotřebitele. Reklamace včetně odstranění vady

musí být vyřízena a spotřebitel o tom informován nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se prodávající se spotřebitelem výslovně nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může spotřebitel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

Po vyřízení reklamace prodávající vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně o provedené opravě a době jejího trvání, nebo písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6. Náklady reklamace

Je-li reklamace oprávněná, má spotřebitel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním práva z vadného plnění. Prodávající může se spotřebitelem dohodnout způsob přepravy reklamovaného zboží nebo jeho převzetí. Reklamaci nelze podmínit předložením původního obalu; kupující však musí zboží pro přepravu vhodně zabezpečit.

7. Poškození zásilky při přepravě

Při převzetí zásilky doporučujeme zkontrolovat stav obalu a zjevné poškození zboží. Je-li zásilka poškozená, doporučujeme tuto skutečnost zaznamenat s dopravcem, pořídit fotografie a co nejdříve informovat prodávajícího. Tato doporučení nejsou podmínkou pro uplatnění zákonných práv z vadného plnění; převzetí zásilky samo o sobě nevylučuje pozdější reklamaci.

8. Specifika podlahových krytin a souvisejícího sortimentu

Před pokládkou doporučujeme ověřit druh, dekor, odstín, množství, šarži a viditelné vady dodaného materiálu a dodržet pokyny výrobce k aklimatizaci, podkladu, montáži a údržbě. Zjistí-li kupující vadu, měl by před další montáží kontaktovat prodávajícího a situaci zdokumentovat. Samotné provedení montáže však automaticky nevylučuje práva z vadného plnění. Za vadu zboží se nepovažuje poškození prokazatelně vzniklé nesprávnou instalací, nevhodným užíváním či údržbou, pokud za ně prodávající neodpovídá.

9. Odstoupení od smlouvy a podnikatelské nákupy

Odstoupení spotřebitele od smlouvy uzavřené na dálku bez uvedení důvodu je odlišné od reklamace vadného zboží a řídí se obchodními podmínkami a zákonem. U zboží upraveného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám může platit zákonná výjimka z práva na odstoupení; nelze ji automaticky vztáhnout na veškeré zboží prodávané v metráži.

Kupující, který jedná při nákupu v rámci své podnikatelské činnosti, uplatňuje práva z vadného plnění podle příslušných ustanovení občanského zákoníku a případných individuálních smluvních ujednání. Spotřebitelská ustanovení tohoto řádu se na něj neuplatní.

10. Mimosoudní řešení sporů a závěrečná ustanovení

Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy u České obchodní inspekce (www.coi.cz). Tento reklamační řád neomezuje práva kupujícího přiznaná právními předpisy. V případě rozporu mají přednost kogentní ustanovení právních předpisů.

Účinnost od 18. 11. 2026