

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti **VEKTIVA s.r.o.**

IČO: 278 97 443

se sídlem Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 125004 pro prodej

zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese [www.vektiva.com](http://www.vektiva.com)

a [www.smarwi.com](http://www.smarwi.com) (dále jen „prodávající“)

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Reklamační řád upravuje uplatnění práv z odpovědnosti za vady kupujícím vůči prodávajícímu (dále jen „reklamace“) vzniklé v souvislosti s kupní smlouvou na prodej zboží uzavírané mezi prodávajícím a kupujícím prostřednictvím webového rozhraní obchodu.
- 1.2. Reklamační řád je nedílnou součástí kupní smlouvy a obchodních podmínek prodávajícího (dále jen „obchodní podmínky“). Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s obchodními podmínkami a tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
- 1.3. Některá práva a povinnosti smluvních stran týkající se jakosti při převzetí zboží, záruky, práv kupujícího z odpovědnosti prodávajícího za vady a další ustanovení týkající se reklamace jsou uvedeny ve obchodních podmínkách.
- 1.4. Termíny definované v obchodních podmínkách se uplatní i v tomto reklamačním řádu.

### 2. KONTROLA ZBOŽÍ

- 2.1. Kupující se zavazuje zkontrolovat zboží při převzetí zboží po uzavření kupní smlouvy. Kupující se zejména zavazuje zkontrolovat úplnost zboží, množství zboží, kompletnost zboží a jeho příslušenství a nepoškozenost obalu zboží. Kupující se zavazuje informovat o případných vadách zboží prodávajícího při osobním převzetí (je-li umožněno) nebo dopravce při převzetí zboží od dopravce a uvést vady zboží do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží od dopravce a zavazuje se v takovém případě bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího.



- 2.2. Okamžikem přechodu nebezpečí škody na zboží je okamžik převzetí zboží kupujícím. Kupující může uplatnit práva z odpovědnosti za vady zboží zjistitelné při převzetí zboží pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. Pozdější reklamace vad zboží nebo obalu zboží nezavazuje kupujícího práva zboží reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že nejde o rozpor s kupní smlouvou.

### 3. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 3.1. Kupující vyplnění reklamační formuláře, který je přílohou těchto obchodních podmínek, a jeho odesláním na e-mailovou adresu [info@vektiva.com](mailto:info@vektiva.com). Po obdržení informace o přijetí reklamace, zašle Kupující následně reklamované zboží na adresu: **Vektiva s.r.o., Na Folimance 2155/15, Prah 2 – Vinohrady, PSČ 120 00**. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží.
- 3.2. Prodávající doporučuje kupujícímu reklamovat zboží bez zbytečného odkladu po zjištění vady.
- 3.3. Při odeslání zboží přepravní službou by měla zásilka obsahovat reklamované zboží včetně veškerého příslušenství. Spotřebitel je při uplatnění reklamace povinen předat Zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství. V případě odeslání reklamovaného zboží přepravní službou prodávající doporučuje kupujícímu zabalit zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k poškození zboží a v případě odeslání křehkého zboží označit zásilku příslušnými symboly.
- 3.4. Prodávající doporučuje přiložit ke zboží kopii prodejního dokladu a reklamačního formuláře s detailním popisem reklamované závady a s kontaktními údaji kupujícího (adresa, telefon, e-mail), bankovním spojením a požadovaným způsobem vyřízení reklamace. Údaje v tomto odstavci slouží pro identifikaci zboží, kupujícího a případné vady zboží a umožňují prodávajícímu vyřídit reklamaci. Pokud nemá kupující kopii prodejního dokladu, je povinen jiným prokazatelným způsobem doložit, že zboží bylo zakoupeno u prodávajícího.
- 3.5. Prodávající vydá spotřebiteli při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace (dále jen „reklamační protokol“). Pokud spotřebitel uplatnil reklamaci odesláním zboží, zašle prodávající spotřebiteli reklamační protokol e-mailem, s čímž spotřebitel souhlasí.

- 3.6. Spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace. Jde zejména o poštovné za zaslání reklamovaného zboží, přičemž spotřebitel se zavazuje zvolit metodu odeslání zboží, jejíž cena bude s ohledem na jiné možnosti kupujícího nejvýhodnější, a v případě dalších nákladů volit takové výdaje, které budou vzhledem ke své povaze a účelu nejvýhodnější. Spotřebitel musí o proplacení nákladů požádat prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

#### **4. VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

- 4.1. Reklamace ze strany spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Je-li předmětem reklamace poskytnutí digitálního obsahu, musí být reklamace vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je spotřebitel požadoval.
- 4.2. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace. Spotřebitel je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení reklamace. V případě, že kupující neposkytne prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, např. nedodá kompletní zboží, neposkytne prodávajícímu potřebné údaje pro vyřízení reklamace nebo neumožní prodávajícímu kontrolu zboží, běh lhůty pro vyřízení reklamace se přerušuje a počíná opět běžet až po poskytnutí potřebné součinnosti kupujícím. V případě marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má spotřebitel právo odstoupit od kupní smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.
- 4.3. Prodávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace (dále jen „potvrzení o vyřízení reklamace“). Byla-li reklamace uplatněna odesláním zboží prostřednictvím přepravce, zašle prodávající spotřebiteli potvrzení o vyřízení reklamace e-mailem, s čímž spotřebitel souhlasí.
- 4.4. Prodávající je oprávněn zamítnout reklamaci v případech uvedených v zákoně nebo v obchodních podmínkách, tj. zejména pokud si kupující vadu způsobil sám nebo pokud se jedná o opotřebenou věc způsobenou obvyklým užíváním nebo u použité věci odpovídající opotřebenou v míře jejího předchozího užívání.

#### **5. VRÁCENÍ ZBOŽÍ KUPUJÍCÍMU**

- 5.1. Prodávající informuje kupujícího o vyřízení reklamace prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky. Kupující se zavazuje převzít zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne vyřízení

reklamace. Bylo-li zboží odesláno kupujícím přepravní službou, bude zboží prodávajícím kupujícímu odesláno stejným způsobem. V případě osobního vyzvednutí zboží je kupující povinen předložit reklamační protokol, popř. musí prokázat svou totožnost.

- 5.2. Při převzetí zboží se kupující zasazuje zkontrolovat stav a množství zboží a soulad zboží s potvrzením o vyřízení reklamace. V případě, že zboží nebude odpovídat požadavkům kupujícího nebo potvrzení o vyřízení reklamace, zavazuje se kupující bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího. Pokud kupující nesplní povinnosti dle tohoto odstavce, nebude prodávající povinen přihlížet k dalším námitkám kupujícího.
- 5.3. Nepřevezme-li kupující zboží osobně nebo od přepravní služby ani ve lhůtě 2 měsíců ode dne, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti zboží převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění ve výši 50,- Kč za každý započatý den prodlení. V případě, že kupující nepřevezme zboží ani do šesti měsíců poté, kdy byl informován o vyřízení reklamace, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného. V případě, že se prodávajícímu nepodaří zboží prodat ani ve lhůtě dvou měsíců ode dne započetí prodeje dle tohoto odstavce nebo bude-li zboží zjevně neprodejné, vyhrazuje si prodávající právo zboží zlikvidovat na náklady kupujícího.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. listopadu 2023.

## Příloha reklamačního řádu

### Reklamační formulář

V případě reklamace prosím vyplňte níže uvedeného formuláře. Následně jej prosím zašlete na adresu [info@vektiva.com](mailto:info@vektiva.com) před odesláním zboží. Po obdržení informace o přijetí reklamace, prosíme zaslat reklamované zboží na adresu: **Vektiva s.r.o., Na Folimance 2155/15, Praha 2 – Vinohrady, PSČ 120 00.**

#### ÚDAJE KUPUJÍCÍHO:

Jméno a příjmení kupujícího/ název: \_\_\_\_\_

Adresa kupujícího/ sídlo: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

Bankovní spojení kupujícího: \_\_\_\_\_

#### ÚDAJE O REKLAMACI:

Číslo objednávky: \_\_\_\_\_

Zboží: \_\_\_\_\_

Popis závady zboží:

---

---

---

---

Požadovaný způsob vyřízení reklamace (nehodící škrtněte):

a) oprava

b) výměna

c) vrácení peněz

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*podpis kupujícího*

