

Reklamační a vratková politika (znění účinné od 22. 7. 2026)

Tato reklamační a vratková politika je nedílnou součástí obchodních podmínek internetového obchodu www.instelio.cz, provozovaného společností:

JP Bodlák INSTELIO CZ s.r.o.

IČO: 24506125, DIČ: CZ24506125

se sídlem Svěmyslice 35, 250 91

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 442385/MSPH

e-mail: eshop@instelio.cz, telefon: +420 601 361 442

a řídí se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“), a je-li kupující spotřebitelem, i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Rychlá navigace: ADR / ČOI · Vzorový formulář pro odstoupení

1. Kupující-spotřebitel a kupující-podnikatel

Je-li zboží kupováno bez uvedení IČO nebo mimo rámec podnikatelské činnosti kupujícího, je kupující spotřebitelem a vztahují se na něj ustanovení NOZ o ochraně spotřebitele. Je-li zboží kupováno na IČO v souvislosti s podnikáním kupujícího, je kupující podnikatelem; zákonná 24měsíční záruka za jakost se v tomto případě neuplatní a práva z vadného plnění se řídí obecnou úpravou NOZ pro obchodní vztahy.

2. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

- Kupující-spotřebitel: prodávající odpovídá za vady, které se projeví do dvou let od převzetí zboží (§ 2165 a násl. NOZ).
- Kupující-podnikatel: práva z vadného plnění se řídí § 2099 a násl. NOZ, není-li mezi stranami sjednáno jinak.

3. Jak reklamaci uplatnit

Reklamaci uplatňuje kupující bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistí, na e-mailu eshop@instelio.cz nebo písemně na adrese sídla prodávajícího. K reklamaci doložte:

- doklad o koupi (fakturu / číslo objednávky),
- popis vady a okolností, za kterých se projevila,
- u elektroinstalačního materiálu doporučujeme přiložit fotografii nebo krátké video vady.

4. Lhůta na vyřízení reklamace

U kupujícího-spotřebitele rozhodne prodávající o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, nedohodnou-li se strany na delší lhůtě (§ 2170 NOZ). U kupujícího-podnikatele se lhůta řídí individuální dohodou.

5. Náklady reklamace

U oprávněné reklamace hradí účelně vynaložené náklady prodávající. U neoprávněné reklamace může prodávající požadovat úhradu vzniklých nákladů, byl-li na to kupující předem upozorněn.

6. Vrácení zboží — odstoupení od smlouvy (kupující-spotřebitel)

Kupující-spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem do 14 dnů od převzetí zboží, bez udání důvodu (§ 1829 NOZ).

Výjimka: právo na odstoupení se dle § 1837 písm. d) NOZ nevztahuje na zboží upravené podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu — týká se zejména montovaného rozvaděče zhotoveného dle individuálního schématu zákazníka.

Postup vrácení zboží:

- Vyplňte přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy (viz níže) a zašlete jej na eshop@instelio.cz nebo poštou na adresu sídla prodávajícího.
- Zboží zašlete zpět nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy; náklady na vrácení zboží hradí kupující.
- Peníze vrátíme do 14 dnů od odstoupení, stejným způsobem, jakým byla platba přijata, ne však dříve, než zboží obdržíme zpět nebo než prokážete, že bylo odesláno.

Zboží doporučujeme vracet nepoškozené, čisté a pokud možno v původním obalu; toto není podmínkou odstoupení, ale opotřebení nad rámec obvyklého zacházení může prodávající započíst vůči vrácené kupní ceně.

7. Mimosoudní řešení sporů (ADR/ČOI)

V případě spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na jeho mimosoudní řešení určenému subjektu:

Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.gov.cz, web: coi.gov.cz/informace-o-adr/

Spotřebitel se s podnětem může obrátit i přímo na Českou obchodní inspekci.

8. Kontakt

eshop@instelio.cz, +420 601 361 442.

Příloha — Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte tento formulář a zašlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Adresát:

JP Bodlák INSTELIO CZ s.r.o.

IČO: 24506125, DIČ: CZ24506125

se sídlem Svěmyslice 35, 250 91

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 442385/MSPH

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží:

Datum objednání: Datum obdržení:

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

Číslo objednávky / faktury:

Podpis (jen u listinné podoby): Datum:

Archivní znění uložené 15. 9. 2026 · instelio-archiv-reklamacni-politika-2026-07-22.pdf · toto znění již není účinné