Reklamační řád

Účinnost od 3. 10. 2026 · Pro spotřebitele; podnikatelé viz Obchodní podmínky pro podnikatele, čl. 7

1. Rozsah

1.1 Reklamační řád je součástí Obchodních podmínek pro spotřebitele e-shopu www.instelio.cz, který provozuje JP Bodlák INSTELIO CZ s.r.o., IČO 24506125, DIČ CZ24506125, se sídlem Svémyslice 35, 250 91 Svémyslice, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 442385 (dále „prodávající“ nebo „my“).

1.2 Popisuje, jak uplatnit práva z vadného plnění u zboží koupeného spotřebitelem. Řídí se zejména občanským zákoníkem (§ 2099 a násl., § 2158 a násl.) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

1.3 U nákupu v rámci podnikání platí Obchodní podmínky pro podnikatele.

1.4 Odstoupení od smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu není reklamací; upravuje ho čl. 7 obchodních podmínek.

2. Kdy je zboží vadné

2.1 Zboží je bez vad, pokud při převzetí zejména:

- odpovídá popisu, druhu, množství a technickým parametrům uvedeným v e-shopu nebo v objednávce;
- je vhodné k účelu, ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá, a k účelu, se kterým jsme výslovně souhlasili;
- je dodáno s příslušenstvím a návody, které lze rozumně očekávat;
- odpovídá požadavkům právních předpisů, zejména na bezpečnost elektrických zařízení.

2.2 U zboží s digitálními vlastnostmi (například řídicí jednotky a moduly chytré domácnosti) odpovídáme také za to, že budou po dobu, kterou lze rozumně očekávat, dostupné aktualizace potřebné k tomu, aby zboží zůstalo funkční a bezpečné. Aktualizace zpravidla poskytuje výrobce.

3. Lhůty

3.1 Vadu můžete vytknout v době **2 let od převzetí zboží**.

3.2 Projeví-li se vada během **1 roku od převzetí**, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje.

3.3 Vadu nám oznamte bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistíte. Pozdější oznámení vás nepřipraví o práva z vady, může ale ztížit posouzení její příčiny.

4. Jak reklamaci uplatnit

4.1 Reklamaci uplatníte:

- **e-mailem** na eshop@instelio.cz, do předmětu uveďte „Reklamace“ a číslo objednávky;
- **poštou nebo zásilkou** na adresu Sluncová 177, 250 91 Svémyslice;
- **osobně** na provozovně po předchozí domluvě na telefonu +420 601 361 442.

4.2 K reklamaci uveďte:

- číslo objednávky nebo daňového dokladu (postačí i jiný doklad o koupi);
- popis vady a okolnosti, za kterých se projevila;
- jaký způsob vyřízení požadujete (viz čl. 7);
- u zboží zapojeného do elektroinstalace údaj o tom, kdo a jak zboží zapojil.

Fotografie nebo krátké video vady urychlí posouzení.

4.3 Zboží zašlete čisté, pokud možno kompletní a zabalené tak, aby se při přepravě nepoškodilo. Nezasílejte je na dobírku. Pokud to povaha vady umožňuje, domluvíme se nejdříve e-mailem, zda je nutné zboží posílat.

5. Potvrzení o přijetí a vyřízení

5.1 Při uplatnění reklamace vám vydáme **potvrzení** (zpravidla e-mailem) s datem uplatnění, popisem vady a požadovaným způsobem vyřízení.

5.2 Po vyřízení vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Zamítnutí reklamace vždy písemně odůvodníme.

6. Lhůta pro vyřízení

6.1 Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění**, pokud se s vámi nedohodneme na lhůtě delší.

6.2 Marné uplynutí lhůty má stejné následky jako podstatné porušení smlouvy – můžete požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit.

7. Vaše možnosti při vadě

7.1 Máte právo požadovat **opravu nebo výměnu** zboží za nové bez vady. Zvolený způsob můžeme odmítnout, je-li nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný.

7.2 **Přiměřenou slevu** z kupní ceny nebo **odstoupení od smlouvy** můžete požadovat, pokud:

- opravu nebo výměnu odmítneme nebo ji neprovedeme v přiměřené době a bez značných obtíží pro vás;
- se vada projeví opakovaně;
- je vada podstatným porušením smlouvy;
- je z našeho prohlášení nebo z okolností zřejmé, že vadu neodstraníme v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro vás.

7.3 Od smlouvy nelze odstoupit, je-li vada nevýznamná. Při odstoupení vrátíte zboží a my vám vrátíme kupní cenu.

7.4 Peníze vracíme převodem na účet, který nám sdělíte, případně stejným způsobem, jakým byla provedena platba.

8. Náklady reklamace

8.1 Je-li reklamace oprávněná, uhradíme vám účelně vynaložené náklady, zejména poštovné za zaslání zboží. Opravené nebo vyměněné zboží vám pošleme na naše náklady.

8.2 Je-li reklamace zjevně neoprávněná, můžeme požadovat náhradu nákladů na posouzení a zpětné zaslání zboží, pokud vás na to předem upozorníme.

9. Co není vadou zboží

Za vadu nelze považovat zejména:

- opotřebení způsobené běžným užíváním;
- poškození vzniklé nesprávnou montáží, zapojením v rozporu s návodem nebo technickými normami, přetížením nebo přepětím (například při úderu blesku);
- poškození vzniklé mechanicky, vlhkostí nebo nevhodnými provozními podmínkami po převzetí zboží;
- vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena.

Montáž a připojení elektrických zařízení k elektrické instalaci smí provádět jen osoba s odbornou způsobilostí podle vyhlášky č. 250/2021 Sb.

10. Zboží poškozené při přepravě

10.1 Zásilku při převzetí prohlédněte. Je-li obal zjevně poškozený, sepište s dopravcem záznam o poškození nebo zásilku nepřebírejte.

10.2 Poškození nebo chybějící zboží zjištěné po rozbalení nám oznamte co nejdříve, ideálně do 3 pracovních dnů, a přiložte fotografie obalu i obsahu. Škodu s dopravcem vyřídíme za vás. Pozdější oznámení vás nepřipraví o práva z vadného plnění.

11. Mimosoudní řešení sporů

Nejste-li s vyřízením reklamace spokojen(a), můžete se obrátit na Českou obchodní inspekci, která je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Podrobnosti uvádí čl. 10 obchodních podmínek.

12. Účinnost

Tento reklamační řád je účinný od **3. 10. 2026**.
