

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SPOTŘEBITELE

podnikající fyzické osoby **23:55 s.r.o.**, IČO: 05311446, se sídlem Varšavská 715/36, Vinohrady, 120 00 Praha 2,

pro prodej zboží prostřednictvím internetového obchodu umístěného na adresách
www.za5dvanact.cz, www.o5dvanast.sk, www.its5to12.com.

1. ÚVODNÍ ČÁST

- 1.1. Tento reklamační řád platí pro zboží dodávané prodávajícím **23:55 s.r.o.**, IČO: 05311446, se sídlem Varšavská 715/36, Vinohrady, 120 00 Praha 2 (dále jen "**prodávající**" a/nebo také "**my**").
- 1.2. Tento reklamační řád tvoří nedílnou součást [Všeobecných obchodních podmínek](#) (dále jen "**VOP**") pro prodej zboží prostřednictvím internetového obchodu umístěného na adresách www.za5dvanact.cz, www.o5dvanast.sk, www.its5to12.com.
- 1.3. **Reklamační řád je určený pouze pro zákazníka spotřebitele.** Zákazníkem, který je spotřebitel, se rozumí každý člověk (fyzická osoba), který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá s námi smlouvu, nebo s námi jinak jedná (dále také jen "**spotřebitel**").
- 1.4. Reklamační řád pro prodej zboží prostřednictvím internetového obchodu umístěného na adrese www.za5dvanact.cz se použije pro úpravu práv a povinností při uplatňování práv z vadného plnění u prodeje zboží mezi námi jako prodávajícím a zákazníkem jako kupujícím (dále jen "**zákazník**" nebo také "**vy**"), včetně práv z případné smluvní záruky. Reklamační řád dále informuje spotřebitele o podmínkách, způsobu a možnostech uplatnění reklamace vadného či jinak poškozeného zboží. Práva a povinnosti stran jsou v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen "**občanský zákoník**") a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Pro případ, že se jedná o práva ze smluvní záruky, řídí se vzniklé vztahy konkrétními záručními podmínkami.

2. V JAKÝCH PŘÍPADECH MÁME ODPOVĚDNOST ZA VADU ZBOŽÍ

- 2.1. Odpovídáme zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídáme zákazníkovi, že v době, kdy zboží převzal,
 - 2.1.1. odpovídá zboží ujednaným vlastnostem, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které jsme my, nebo výrobce popsali nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy námi či výrobcem prováděné;
 - 2.1.2. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití uvádíme nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;
 - 2.1.3. zboží odpovídá jakostí nebo provedením dohodnutým stranami, nebo provedení dohodnutého vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle dohodnutého vzorku nebo předlohy;
 - 2.1.4. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti námi uváděné;
 - 2.1.5. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

- 2.2. Pokud se vada projeví v průběhu dvanáct měsíců od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, neprokážeme-li opak.

3. V JAKÝCH PŘÍPADECH NAOPAK NEMÁME ODPOVĚDNOST ZA VADU ZBOŽÍ A V JAKÝCH PŘÍPADECH NÁM NEMŮŽETE ZBOŽÍ VRÁTIT

- 3.1. Neodpovídáme zákazníkovi za vady v těchto případech:

- 3.1.1. je-li vada na zboží v době převzetí o níž zákazník věděl a pro tuto vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
- 3.1.2. vada vznikla na zboží opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy zboží;
- 3.1.3. je vada způsobena zákazníkem a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem zákazníka či mechanickým poškozením, to vše v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, jinými vlivy prostředí a je takto přímo námi nebo výrobcem určeno (zpravidla na etiketě zboží), a/nebo to vyplývá z právních předpisů;
- 3.1.4. zboží, které bylo zákazníkem upraveno a vznikla-li vada v důsledku této úpravy;
- 3.1.5. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno, anebo vyplývá z právních předpisů;
- 3.1.6. vada vznikla v důsledku vnější události mimo náš vliv (např. živelná událost).

- 3.2. Kdy zejména nemůže zákazník zboží vrátit:

- 3.2.1. zboží, které je opatřeno hygienickým či jiným utěsněným obalem a z hygienických či zdravotních důvodů jej není možné vrátit;
- 3.2.2. pokud bylo námi dodané zboží nenávratně smíseno s jiným zbožím;
- 3.2.3. zboží, které bylo vytvořeno nebo upraveno podle přání zákazníka.

4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA SOUVISEJÍCÍ S PŘEVZETÍM ZBOŽÍ

- 4.1. Zákazník je povinen zboží při jeho převzetí zkontrolovat a přesvědčit se o jeho vlastnostech (zejména zda zákazník obdržel správný druh zboží, zda má zboží ujednanou jakost, zda zboží ve svém balení obsahuje vše, co obsahovat má).
- 4.2. Zákazníkovi nepřísluší práva z vadného plnění, pokud se jedná o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření kupní smlouvy, nebo pokud je zboží předáno později než při uzavření kupní smlouvy, pak přímo při jeho převzetí. Právo z vadného plnění zákazníkovi rovněž nenáleží, pokud zákazník před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, nebo pokud zákazník vadu sám způsobil.

5. POSTUP V PŘÍPADĚ POŠKOZENÍ ZBOŽÍ BĚHEM DOPRAVY

- 5.1. Při převzetí zásilky od dopravce zkontrolujte neporušenost obalu. Převzetím zásilky potvrzujete, že jste zásilku převzali bez zjevných vad. Pokud je obal poškozený, sdělte tuto skutečnost přímo dopravci a sepište s ním o tom protokol. Zásilku si ponechá

dopравce. Jedná se o nejjednodušší způsob vyřízení reklamace poškozené zásilky, zásilka nám bude dopravcem obratem vrácena a vám bude zaslána v co možná nejkratším čase zásilka nová.

- 5.2. Pokud zjistíte, že obsah zásilky je poškozený až po jejím převzetí a rozbalení, informujte nás bezodkladně po převzetí zásilky od dopravce. Prosím vezměte na vědomí, že pokud reklamaci oznámíte druhý (2) a následující den od převzetí zásilky, nebude s velkou pravděpodobností taková reklamace uznána dopravcem. Nám v důsledku vaší pozdní reklamace poškozené zásilky může vzniknout škoda (poškozená zásilka nebude proplacena dopravcem pro vaši pozdní reklamaci), takto vzniklou škodu jsme oprávněni po vás vymáhat. Zásilku uchovejte a proveďte její fotodokumentaci (aby bylo zřetelně vidět poškozené zboží, obal, výplň).
- 5.3. Po zaslání údajů o reklamaci na náš e-mail info@za5dvanact.cz nebo doručovací adresu, obdržíte potvrzení na váš e-mail, následně se s vámi zpravidla telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu spojíme, abychom se s vámi dohodli na dalším postupu. Můžete nás kdykoli telefonicky kontaktovat na e-mailu info@za5dvanact.cz, abyste si ověřili, že již probíhá vyřizování reklamace.

6. POSTUP V PŘÍPADĚ OBDRŽENÍ ŠPATNĚ ZASLANÉHO ZBOŽÍ

- 6.1. V případě, že jste obdrželi špatně zaslané zboží, nesprávné množství či jiné barevné provedení, případně úplně jiné zboží, které jste si neobjednali apod., kontaktujte nás na e-mailu info@za5dvanact.cz. Snažíme se předcházet takovým chybám a za vzniklé nesrovnalosti v objednávce se předem omlouváme, uděláme vše pro to, aby proces reklamace byl pro vás co nejpohodlnější a z naší strany co možná nejrychlejší.
- 6.2. Po vyplnění a odeslání údajů o reklamaci na náš e-mail info@za5dvanact.cz nebo doručovací adresu obdržíte potvrzení na váš e-mail. My vše co nejrychleji zkontrolujeme a budeme vás kontaktovat, abychom se s vámi dohodli na dalším postupu. Můžete nás kdykoli telefonicky kontaktovat na e-mailu jajsem@andrekohout.cz, abyste si ověřili, zda již probíhá vyřizování vašeho požadavku.

7. POSTUP PŘI ZJIŠTĚNÍ VADY ZBOŽÍ DO 14 DNŮ OD JEHO PŘEVZETÍ

- 7.1. Pokud zjistíte vadu dodaného zboží ve lhůtě 14 dnů od jeho převzetí, kontaktujte nás.
- 7.2. Plně respektujeme, že Vám ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží náleží právo odstoupit od kupní smlouvy v této lhůtě. **Zboží je ale v takovém případě nutné vrátit zpět nepoškozené, případně v utěsněném či hygienickém obalu. Tuto podmínku v případě, kdy jste během doby 14 dnů od převzetí zboží zjistili jeho vadu, nebudete moci splnit.** Prosím vezměte na vědomí, že dle platných právních předpisů odpovídáte za snížení hodnoty zboží. S ohledem na uvedené vám doporučujeme jako nevhodnější postup vadně dodané zboží (případně zboží, které mohlo být poškozeno důsledkem dopravy) reklamovat. Nemusíte mít obavu, že by proces reklamace trval déle, než náš proces pro vrácení zboží v případě odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od jeho převzetí.
- 7.3. Po zaslání údajů o reklamaci na náš e-mail info@za5dvanact.cz nebo doručovací adresu, obdržíte potvrzení na váš e-mail, následně se s vámi telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu spojíme, abychom se s vámi dohodli na dalším postupu. Můžete nás kdykoli

telefonicky kontaktovat na e-mailu info@za5dvanact.cz, abyste si ověřili, zda již probíhá vyřizování reklamace.

8. POSTUP PŘI ZJIŠTĚNÍ VADY ZBOŽÍ DO 24 MĚSÍCŮ OD JEHO PŘEVZETÍ

- 8.1. Právo z vady zboží (reklamovat jej) jste povinen u nás uplatnit ihned, bez zbytečného odkladu poté, co se vada objevila. Pokud vadu neuplatníte včas, nemůžete z důvodu její existence odstoupit od kupní smlouvy. To nijak neomezuje vaše právo z vady vymáhat soudní cestou.
- 8.2. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se u spotřebního zboží vyskytne, v době 24 měsíců od převzetí s VÝJIMKOU zboží, u něhož je na obalu, etiketě, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost (smluvní záruka).
- 8.3. Po marném uplynutí této lhůty (24 měsíců a/nebo doby použitelnosti) právo z vady zboží uplatnit nelze. Pokud je to u daného zboží možné, tato lhůta se prodlužuje o dobu, po kterou nemohl zákazník zboží používat, jelikož bylo v procesu oprávněné reklamace. I když ještě v těchto případech neuplynula doba 24 měsíců a/nebo doba použitelnosti nemůžeme Vaši reklamaci uznat (bod 3.1.3 nebo bod 3.1.5 tohoto reklamačního řádu).
- 8.4. Za účelem uplatnění práv z vad zboží nám vzniklou vadu popište do zprávy adresované na e-mail info@za5dvanact.cz. Uvedte prosím zejména:
 - 8.4.1. E-mail na který se zboží objednalo;
 - 8.4.2. popis vzniklé vady;
 - 8.4.3. zvolený způsob vyřízení reklamace, přičemž zvolený způsob vyřízení reklamace není zákazník oprávněn změnit bez našeho předchozího souhlasu;
 - 8.4.4. vaši adresu pro případné vrácení zboží po uzavření reklamačního procesu.
- 8.5. Po odeslání údajů o reklamovaném zboží na naši emailovou adresu za účelem uplatnění práva z vad zboží od nás obdržíte na váš e-mail potvrzení o přijetí reklamace. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy od vás obdržíme údaje o uplatnění reklamace zboží.
- 8.6. Právo z vady zboží můžete po předchozí domluvě uplatnit také osobně v místě provozovny na adrese Kříčkova 1314/2, 415 01 Teplice. Na místě bude mezi námi a zákazníkem sepsán a podepsán reklamační protokol. V něm zákazník uvede skutečnosti dle bodu 8.4. tohoto reklamačního řádu, včetně své identifikace a kontaktních údajů (telefon, e-mail).
- 8.7. Zasláním údajů o reklamovaném zboží na náš e-mail nebo doručovací adresu proces reklamace nekončí. Vaší povinností je dodat nám na adresu Kříčkova 1314/2, 415 01 Teplice zpět vadné a vámi reklamované zboží a/nebo vadné zboží podle našich pokynů uschovat a vadu zdokumentovat (například pořízení a zaslání fotografie či videa vadného zboží), aby tvrzená vada mohla být přezkoumána. Zboží musí být vráceno kompletní, nepoškozené (s výjimkou reklamované vady), ideálně v původním nepoškozeném obalu, tak abychom mohli dodržet zásady správného hygienického postupu. Spolu se zbožím je zákazník povinen dodat kopii dodacího listu nebo faktury. **Náklady na vrácení zboží**

si nese zákazník sám. Prosim vezměte na vědomí, že reklamované zboží zaslané na dobírku nebude z naší strany přebráno a bude vám vráceno zpět na vaše náklady.

- 8.8. Bude-li však vaše reklamace uznána jako oprávněná, máte nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné náklady (tj. náklady na zaslání zboží nejlevnější dostupnou dopravou). Žádost o úhradu těchto nákladů musí být uplatněna nejpozději do jednoho (1) měsíce od uběhnutí lhůty pro uplatnění práva z vadného plnění.
- 8.9. Po obdržení reklamovaného zboží vám bude zasláno potvrzení o přijetí reklamace a jejím obsahu na vámi určenou e-mailovou adresu.

9. LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 9.1. Zákon (občanský zákoník) nám na vyřízení procesu reklamace dává maximální lhůtu **třiceti (30) dnů od uplatnění práva z vad.** V této lhůtě nejpozději je z naší strany reklamační proces vyřízen.
- 9.2. Zpravidla se však snažíme vaši reklamaci vyřídit **bez zbytečného odkladu**, co nejdříve po doručení potřebné dokumentace (fotografie a dalších nezbytných údajů pro posouzení vady zboží) či doručení reklamovaného zboží zpět k nám a je provedeno bezodkladné posouzení vady a sdělení výsledku posouzení oprávněnosti reklamace zákazníkovi.
- 9.3. V případě, že bylo reklamované zboží shledáno za vadné, je reklamační proces uzavřen nejpozději ve lhůtě třiceti (30) dnů od uplatnění práva z vad. V odůvodněných případech můžeme se zákazníkem dohodnout lhůtu delší. Jsme povinni si od vás vyžádat doplnění podkladů v nejkratší možné lhůtě.
- 9.4. V případě, že zboží nebylo shledáno jako vadné, budete o tom informováni za účelem dosažení individuálního postupu.

10. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 10.1. Zvolení možnosti způsobu vyřízení reklamace ze strany zákazníka je podmíněno zejména tím, zda je vadné plnění podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy.
- 10.2. V případě, že je vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na:
- 10.2.1. odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží; nebo
 - 10.2.2. odstranění vady opravou zboží (pokud je to z povahy zboží možné a účelné), nebo
 - 10.2.3. přiměřenou slevu z kupní ceny, anebo
 - 10.2.4. odstoupení od smlouvy.
- 10.3. V případě, že je vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na
- 10.3.1. odstranění vady dodáním nové věci bez vad; nebo
 - 10.3.2. dodání chybějící věci; nebo
 - 10.3.3. opravu věci; anebo

10.3.4. přiměřenou slevu z kupní ceny.

- 10.4. Zákazník má povinnost nám sdělit, jaké právo z vadného plnění si zvolil, a to při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez našeho souhlasu; to neplatí v případě, že budete žádat opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraníme-li vady v přiměřené lhůtě či oznámíme-li vám, že vady neodstraníme, můžete požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo můžete od smlouvy odstoupit.
- 10.5. Nastane-li situace, kdy si nezvolíte své právo z vadného plnění včas (podle bodu 10.4 reklamačního řádu), máte práva pouze jako při nepodstatném porušení smlouvy.
- 10.6. Můžete požadovat dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, můžete požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, můžete odstoupit od kupní smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, máte právo na bezplatné odstranění vady.
- 10.7. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti máte i v případě odstranitelné vady, pokud nemůžete zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě máte rovněž právo od kupní smlouvy odstoupit. Neodstoupíte-li od kupní smlouvy nebo neuplatníte-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu zboží, můžete požadovat přiměřenou slevu.
- 10.8. Máte právo na přiměřenou slevu i v případě, že vám nemůžeme dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, stejně i v případě, že nezjednáme nápravu v přiměřené době nebo že by vám zjednání nápravy působilo značné obtíže.
- 10.9. Můžeme vám dodat to, co chybí, nebo odstranit jinou právní vadu do chvíle, než uplatníte právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupíte od kupní smlouvy. Jiné vady jsme oprávněni odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží; volba nesmí zákazníkovi způsobit nepřiměřené náklady. Pokud neodstraníme vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítneme odstranit, může zákazník požadovat slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez našeho souhlasu.
- 10.10. Při vyřízení reklamace dodáním nového zboží je nám zákazník povinen vrátit zboží jež je předmětem reklamace (nedohodneme-li se jinak). Dodání nového zboží nemůže zákazník požadovat (a nemůže ani od kupní smlouvy odstoupit), nemůže-li zboží jež je předmětem reklamace vrátit v tom stavu, v jakém je obdržel. Toto neplatí v následujících situacích:
- 10.10.1. došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží; nebo
 - 10.10.2. zákazník použil zboží ještě před objevením vady; nebo
 - 10.10.3. nezpůsobil-li zákazník nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu svým jednáním nebo opomenutím; nebo
 - 10.10.4. prodal-li zákazník zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li zboží, nebo jej pozměnil při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, zákazník nám vrátí, to co ještě vrátit může, a dá nám náhradu do výše, v níž měl z použití zboží prospěch.

- 10.11. Právo z vadného plnění vám nenáleží, pokud jste před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, nebo pokud jste vadu sám způsobil.

11. UKONČENÍ REKLAMACE

- 11.1. Po vyřízení uplatněné reklamace budete vyrozuměn/a o ukončení reklamace, a to telefonicky, prostřednictvím SMS, nebo e-mailem a budete vyzván/a k převzetí reklamovaného zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne, kdy jste byl/a o jejím vyřízení informován. Při převzetí reklamovaného zboží vám vydáme písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 11.2. Pokud nám bylo reklamované zboží zasláno k reklamaci dopravcem, bude po jejím vyřízení automaticky zasláno na adresu zákazníka spolu s potvrzením o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 11.3. V případě, že reklamace je uznána jako oprávněná a zákazník oprávněně požaduje jako způsob vyřízení reklamace vrácení kupní ceny, zašleme vám bezhotovostně zaplacenou kupní cenu zpět na bankovní účet, který určíte v při uplatnění práva z vad, a to nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne, kdy vám bylo zasláno potvrzení o způsobu vyřízení reklamace.
- 11.4. Máte povinnost převzít reklamované zboží nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne, kdy jste byl/a o jejím vyřízení vyrozuměn. Po uplynutí této lhůty jsme oprávněni účtovat poplatek za uskladnění zboží ve smyslu § 2120 odst. 1 v souvislosti s § 2159 odst. 2 občanského zákoníku. Poplatek za uskladnění je účtován ve výši 10,- Kč za den.
- 11.5. Pokud si nevyzvednete zboží z vyřízené reklamace do tří (3) měsíců ode dne, kdy jste byl/a o vyřízení informován, vyhrazujeme si právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.
- 11.6. Máte dále povinnost při převzetí zkontrolovat kompletnost reklamovaného zboží, zejména že zásilka se zbožím obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

12. ZÁVĚREČNÁ ČÁST

- 12.1. Práva zákazníka vyplývající ze zákona nejsou tímto reklamačním řádem dotčena.
- 12.2. Co není upraveno tímto reklamačním řádem, řídí se [Všeobecnými obchodními podmínkami](#).
- 12.3. Tento reklamační řád (určený pouze spotřebitelům) je platný a účinný od 1.3.2022 a ruší platnost všech předchozích reklamačních řádů.