



REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SPOTŘEBITELE

Tento Reklamační řád pro spotřebitele (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného spotřebitelem prostřednictvím on-line obchodů provozovaných na webových rozhraních www.hrackolka.cz a www.momkii.com od naší společnosti:

Prodávající

HRAČKOLKA s.r.o.

Prakšice 331

687 56 Prakšice, Zlínský kraj, Česká republika

IČ: 08738297

DIČ: CZ08738297

Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 120447.

Adresa pro doručování a reklamace:

Soukenická 2465, 688 01 Uherský Brod

Kontaktní údaje:

reklamace@hrackolka.cz

Telefon: [+420 603 794 921](tel:+420603794921)

1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

1.1.

Jako prodávající odpovídáme za to, že vám bylo dodáno to zboží, které jste si objednali, a že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a dalším ujednaným vlastnostem;
- je vhodné k účelu, pro který ho požadujete a s nímž jsme souhlasili;
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži;
- se hodí k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá;
- odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které jsme vám poskytli před uzavřením smlouvy;
- nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba.

1.2.

Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží zkrátka neodpovídá vaší představě, máte jako spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí zboží v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami pro spotřebitele.

2. Jak dlouho můžete práva z vady uplatnit?

2.1.

Jako spotřebitel můžete vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let (24 měsíců) od jeho převzetí. Uvedená doba se neprodlužuje o dobu, po kterou nemůžete věc užívat (např. po dobu reklamačního řízení).

2.2.

Projeví-li se vada v průběhu prvního roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže by to povaha věci nebo vady vylučovala. Tato domněnka přenáší důkazní břemeno ohledně bezvadnosti zboží na nás jako na prodávajícího. V průběhu druhého roku leží důkazní břemeno o vzniku vady na spotřebiteli.

2.3.

Nad rámec výše uvedených práv z vadného plnění pro spotřebitele neposkytujeme žádnou další smluvní záruku za jakost, není-li výslovně uvedeno jinak.

3. Jaká práva z vadného plnění máte?

Vaše práva z vadného plnění se řídí aktuálním zněním občanského zákoníku. Má-li zboží vadu, náleží vám následující práva:

3.1. Odstranění vady (Oprava nebo dodání nové věci)

V první fázi máte právo požadovat odstranění vady. Podle své volby můžete požadovat:

- dodání nové věci bez vady, nebo



- opravu věci.

Vyhrazujeme si právo vámi zvolený způsob odstranění vady odmítnout a provést druhý způsob v případě, že by byl váš požadavek nemožný nebo pro nás ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný. Pokud by odstranění vady bylo nemožné nebo nepřiměřeně nákladné celkově (např. vadu nelze opravit a zboží se již nevyrábí), můžeme odstranění vady zcela odmítnout.

3.2. Přiměřená sleva nebo odstoupení od smlouvy

Můžete požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od kupní smlouvy (a požadovat vrácení peněz), pokud:

- jsme vadu odmítli odstranit nebo jsme ji neodstranili v souladu se zákonem;
- se vada projeví opakovaně;
- je vada podstatným porušením smlouvy;
- z našeho prohlášení nebo z okolností je zjevné, že vadu neodstraníme v přiměřené době nebo bez zbytečných obtíží pro vás.

Odstoupit od smlouvy nelze v případě, že je vada zboží pouze nevýznamná. Má se za to, že vada není nevýznamná. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou jste obdrželi.

3.3.

Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz při odstoupení od smlouvy je, že vrátíte věc v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi. Výjimkou jsou případy stanovené zákonem (např. k poškození došlo v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady).

4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

4.1.

Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste vadu sami způsobili; nebo
- vada vznikla v důsledku nesprávného užívání, nesprávného skladování nebo nedodržení pokynů v návodu.

4.2.

Naše odpovědnost za vady se nevztahuje na:

- běžné opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- vady u věci prodávané za nižší cenu – a to v případě vady, pro kterou byla tato nižší cena sjednána;
- věci, u kterých to vyplývá z jejich povahy (zejména zboží s kratší dobou životnosti, které se běžným používáním spotřebovává).

5. Jak postupovat při reklamaci?

5.1. Kde a jak reklamovat?

Reklamací u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady. Reklamované zboží nám zašlete (nebo osobně předejte) na naši doručovací adresu. Zboží nezasílejte na dobírku, nejsme povinni takové zásilky přebírat.

5.2. Co k reklamaci připojit?

Pro usnadnění a urychlení vyřízení reklamace vám doporučujeme:

- informovat nás o reklamaci předem telefonicky či e-mailem;
- přiložit doklad o zakoupení (např. fakturu, účtenku nebo číslo objednávky);
- zřetelně popsat vadu zboží (jak přesně se projevuje);
- uvést, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete (oprava, výměna, sleva).

Zboží zabalte tak, aby při přepravě k nám nedošlo k jeho dalšímu poškození.

5.3.

Lhůty pro vyřízení reklamace

Okamžikem uplatnění reklamace je moment, kdy nám byl oznámen výskyt vady a doručeno reklamované zboží. Při uplatnění reklamace vám vydáme (zašleme elektronicky) písemné potvrzení, ve kterém uvedeme datum uplatnění, obsah reklamace a vámi požadovaný způsob jejího vyřízení. Reklamace včetně případného odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s vámi nedohodneme na lhůtě delší. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a vy máte v takovém případě právo od smlouvy odstoupit, nebo požadovat přiměřenou slevu.



5.4. Výsledek reklamace

Po vyřízení reklamace vás vyrozumíme e-mailem nebo telefonicky a vydáme vám potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace (včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání), případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

5.5. Náklady na reklamaci

Bude-li reklamace uznána jako oprávněná, máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním oprávněné reklamace (typicky se jedná o zaplacené poštovné za odeslání reklamovaného zboží k nám). Tyto náklady musíte uplatnit nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí lhůty pro vytknutí vady.

Tento Reklamační řád pro spotřebitele je platný a účinný od 15. 8. 2026.