

REKLAMAČNÍ ŘÁD FIJAFANCY.CZ

účinný od 08.09.2026

1. PRODÁVAJÍCÍ A KONTAKT PRO REKLAMACE

Jana Filáčková

IČO: 29781434

sídlo: Šafaříkova 650/14, 500 02 Hradec Králové

e-mail: info@fijafancy.cz

telefon: +420 607 604 094

Prodávající není plátcem DPH.

Reklamací lze přednostně oznámit na e-mailu info@fijafancy.cz.

Zboží určené k posouzení reklamace lze zaslat na adresu:

Jana Filáčková, Šafaříkova 650/14, 500 02 Hradec Králové.

Osobní předání je možné po předchozí dohodě.

2. ODPOVĚDNOST ZA VADY

Prodávající odpovídá spotřebiteli za to, že zboží při převzetí odpovídá kupní smlouvě a zákonným požadavkům, zejména má sjednané nebo obvyklé vlastnosti, množství, jakost, funkčnost a je vhodné k účelu, pro který bylo zakoupeno nebo který lze u daného zboží rozumně očekávat.

Spotřebitel může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí.

Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

Zákonná odpovědnost za vady není totéž co dobrovolná záruka za jakost. Pokud prodávající nebo výrobce poskytne nad rámec zákona záruku za jakost, její podmínky budou uvedeny zvlášť.

3. CO NENÍ VADOU

Za vadu se nepovažuje zejména:

- běžné opotřebení odpovídající obvyklému používání,
- poškození způsobené kupujícím po převzetí,
- poškození způsobené nevhodnou údržbou, praním, čištěním nebo skladováním v rozporu s pokyny výrobce či charakterem materiálu,
- poškození vzniklé nepřiměřeným mechanickým namáháním,
- vlastnost, na kterou byl kupující před uzavřením smlouvy zvlášť upozorněn a s odchylkou výslovně souhlasil, pokud jsou splněny zákonné podmínky.

4. JAK REKLAMACI UPLATNIT

Kupující by měl v reklamaci uvést:

- jméno a kontaktní údaje,
- číslo objednávky nebo jiný údaj umožňující nákup dohledat,
- označení reklamovaného zboží,
- popis vady a kdy se projevila,
- požadovaný způsob vyřízení reklamace, pokud je možné jej určit,
- případně fotografie, pokud mohou urychlit prvotní posouzení.

Nákup není nutné prokazovat výhradně originálem účtenky. Lze jej doložit také objednávkou, výpisem z účtu nebo jiným věrohodným způsobem.

Prodávající nesmí podmínit přijetí reklamace existencí původního obalu.

Je-li pro posouzení reklamace nutné zboží fyzicky prohlédnout, kupující jej prodávající předá nebo zašle. Doporučuje se zboží bezpečně zabalit proti poškození při přepravě.

5. PRÁVA SPOTŘEBITELE Z VADY

Spotřebitel může podle zákonných podmínek požadovat odstranění vady, zejména opravou nebo dodáním nové věci bez vady, pokud je zvolený způsob možný a není ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný.

Právo na přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy může spotřebiteli vzniknout zejména tehdy, když prodávající vadu odmítne odstranit, neodstraní ji řádně a včas, vada se opakuje, jde o závažnou vadu nebo je z okolností zřejmé, že náprava nebude provedena bez značných obtíží pro spotřebitele, vždy podle konkrétních zákonných podmínek.

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy pro nevýznamnou vadu, pokud zákon nestanoví jinak.

6. LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

O reklamaci prodávající rozhodne bez zbytečného odkladu; ve složitých případech v zákonné lhůtě potřebné pro odborné posouzení.

Reklama spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o vyřízení informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se prodávající se spotřebitelem výslovně nedohodne na delší lhůtě.

Při uplatnění reklamáce prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení obsahující zákonem požadované údaje. Po vyřízení reklamáce poskytne potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamáce.

7. NÁKLADY REKLAMACE

Je-li reklama oprávněná, má spotřebitel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním práv z vadného plnění v rozsahu stanoveném právními předpisy.

Pro urychlení řešení doporučujeme před odesláním objemnější nebo nestandardní zásilky kontaktovat prodávající na info@fijafancy.cz.

8. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

Pokud se spor nepodaří vyřešit přímo, může spotřebitel využít mimosoudní řešení u:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Gorazdova 1969/24

120 00 Praha 2

e-mail: adr@coi.gov.cz

web: <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>

9. ÚČINNOST

Tento reklamační řád je účinný od 08.09.2026.