

Reklamační řád

E-shop www.cvhub.cz/shop · účinný od 19. 05. 2026

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád upravuje způsob a podmínky uplatnění práv z vadného plnění kupujícím — spotřebitelem vůči prodávajícímu, kterým je spolek **CzechVolunteerHub, z.s.**, IČO: 23655526, se sídlem Brno, zapsaný ve spolkovém rejstříku pod sp. zn. L 31192 vedená u Krajského soudu v Brně.

1.2 Reklamační řád je vypracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění.

1.3 Reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího.

2. Odpovědnost za vady

2.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že:

bullet zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě a jiným ujednaným vlastnostem;

bullet zboží je vhodné k účelu, pro který je kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil;

bullet zboží je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci;

bullet zboží je vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá;

bullet zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze;

bullet zboží odpovídá jakostí nebo provedením obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat.

3. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

3.1 Kupující může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době **dvaceti čtyř (24) měsíců** od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu **jednoho (1) roku** od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

3.2 Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou zboží není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.

4. Práva kupujícího z vadného plnění

4.1 Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat:

bullet dodání nového zboží bez vady, nebo

bullet opravu zboží,

ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo

bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.

4.2 Kupující může požadovat **přiměřenou slevu** nebo **odstoupit od smlouvy**, pokud:

bullet prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu se zákonem;

bullet se vada projeví opakovaně;

bullet je vada podstatným porušením smlouvy;

bullet je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

4.3 Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada zboží nevýznamná.

5. Postup uplatnění reklamace

5.1 Reklamací kupující uplatňuje u prodávajícího jedním z následujících způsobů:

bullet elektronicky e-mailem na adresu **info@cvhub.cz**,

bullet písemně na adresu sídla prodávajícího: Brno.

5.2 Reklamace musí obsahovat zejména:

bullet identifikační údaje kupujícího (jméno, příjmení, adresa, e-mail);

bullet číslo objednávky nebo dokladu o koupi;

bullet označení reklamovaného zboží;

bullet popis vady a způsob, jakým se vada projevuje;

bullet preferovaný způsob vyřízení reklamace;

bullet fotodokumentaci vady (pokud je to možné).

5.3 Spolu s uplatněním reklamace zašle kupující reklamované zboží prodávajícímu na adresu jeho sídla. Kupující doporučí zaslat zboží pojištěnou zásilkou; prodávající neodpovídá za poškození nebo ztrátu zboží během přepravy k prodávajícímu. Náklady na dopravu zboží k reklamaci hradí kupující. V případě uznané reklamace má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace.

6. Vyřízení reklamace

6.1 Prodávající **písemně potvrdí** kupujícímu přijetí reklamace, a to bez zbytečného odkladu po jejím obdržení. Potvrzení obsahuje datum přijetí reklamace, předmět reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje pro poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

6.2 Prodávající reklamaci vyřídí v co nejkratším termínu, **nejpozději do třiceti (30) dnů** ode dne jejího uplatnění. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a kupující má právo odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

6.3 O výsledku reklamace informuje prodávající kupujícího e-mailem nebo písemně. Při vyřízení reklamace vydá prodávající kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6.4 Prodávající **není oprávněn** požadovat po kupujícím žádný poplatek za přijetí ani vyřízení reklamace.

7. Mimosoudní řešení sporů

7.1 V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím — spotřebitelem ke vzniku sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát — oddělení ADR

Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.cz · Web: **adr.coi.cz**

7.2 Kupující — spotřebitel může také využít on-line platformu pro řešení sporů zřízenou Evropskou komisí na adrese **ec.europa.eu/consumers/odr**.

8. Závěrečná ustanovení

8.1 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem zveřejnění na e-shopu prodávajícího.

8.2 Prodávající si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu. Pro již uzavřené smlouvy platí znění reklamačního řádu účinné v době uzavření kupní smlouvy.

V Brně dne 19. 05. 2026

CzechVolunteerHub, z.s.