

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Milí zákazníci, jsme moc rádi, že máte zájem o naše zboží nebo služby. Dokument, který právě čtete, je náš reklamační řád („**Reklamační řád**“). Jedná se o právní dokument, který popisuje pravidla pro uplatnění práv z vadného plnění (reklamace) v souvislosti s nakupováním zboží nebo využíváním služeb nabízených na e-shopu přístupném z webového portálu [www.stavago.cz](http://www.stavago.cz)

Tento Reklamační řád se vůči vám uplatní, pokud jste:

- (i) fyzická osoba** (spotřebitel) nakupující zboží pro svou vlastní potřebu nebo potřebu svých blízkých, a rovněž pokud jste
- (ii) právnická osoba** (podnikatel), nakupující nejčastěji za účelem zajištění chodu podnikání.

Berte prosím na vědomí, že nákup zboží za účelem podnikání (např. za účelem jeho dalšího prodeje) není na našem eshopu možný. Každopádně, ať už jste fyzická nebo právnická osoba, v tomto dokumentu vás budeme oslovovat jako „**zákazník**“ nebo „**vy**“, pokud z kontextu nebude vyplývat něco jiného.

Práva a povinnosti neupravené tímto Reklamačním řádem se řídí platnými právními předpisy České republiky.

Za e-shopem [www.stavago.cz](http://www.stavago.cz) stojí společnost **CLIMA-TEX.CZ group s.r.o.**, IČO: 05611784.

Tento Reklamační řád je účinný od 1.12.2024

Pokud byste v Reklamačním řádu nenalezli odpověď na jakoukoliv vaši otázku, můžete se podívat do sekce Časté dotazy nebo nás kontaktujte prostřednictvím:

[info@stavago.cz](mailto:info@stavago.cz) nebo na tel. 725 744 856

### 1. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Jste oprávněni uplatnit právo z vad, které se u zboží projeví **do 24 měsíců od převzetí zboží**, pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak. To neplatí pro:

- (a)** zboží, které má v souladu s právními předpisy uvedenou dobu, po kterou ho lze použít, tedy **doba použitelnosti nebo minimální trvanlivost** (ta je typicky uvedena na obale, v připojeném návodu nebo v reklamě);
- (b)** vadu zboží, které jsme kvůli té samé vadě zlevnili;
- (c)** vadu zboží způsobenou nadměrným zatěžováním nebo použitím v podmínkách, které nejsou pro takové zboží přiměřené;
- (d)** vadu zboží, která vznikla v důsledku jeho opotřebení, nesprávného užívání nebo zásahu, skladování nebo nesprávné údržby v rozporu s našimi pokyny, resp. pokyny výrobce (návod k užití zboží) nebo jiným zásahem; a
- (e)** vadu zboží, která vznikla v důsledku vnější události mimo náš vliv.



Pokud vás před uzavřením kupní smlouvy zvláště neupozorníme, že se některá vlastnost zboží liší, a vy s tím neprojevíte výslovný souhlas, odpovídáme vám dále za to, že vedle ujednaných vlastností zboží:

**(a)** je vhodné k účelu, k němuž se zboží takového druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;

**(b)** je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které můžete rozumně očekávat; a

**(c)** odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, kterou jsme vám poskytli před uzavřením kupní smlouvy.

Právo z vadného plnění nemůžete uplatňovat, pokud jste vadu způsobili sami.

Vadou zboží není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.

Máte-li právo dle § 1923 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, náleží vám i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Pokud však právo na náhradu neuplatníte do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud namítneme, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

## 2. ZPŮSOB REKLAMACE

Zboží můžete reklamovat:

- telefonicky na čísle 725 744 856
- na elektronické adrese [info@stavago.cz](mailto:info@stavago.cz)
- v kterékoliv naší provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží;
- v sídle naší společnosti;
- prostřednictvím pošty (zašlete dopis, nejlépe doporučený, na adresu sídla)
- Prostřednictvím online reklamačního formuláře v sekci Reklamace.  
(„Standardní reklamační“).

### Standardní reklamační

Při Standardní reklamaci máte právo žádat, abychom odstranili vadu, kterou zboží má. Místo toho můžete žádat i dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží. To neplatí, pokud je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo nepřiměřeně nákladný, což posoudíme zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být vada odstraněna bez značných obtíží pro zákazníka.

Stavago.cz odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby vám nezpůsobil značné obtíže, přitom se zohlední povaha zboží a účel, pro který jste zboží koupili.



K odstranění vady převezmeme zboží na vlastní náklady.

Pokud zboží nepřevzmete v přiměřené době potom, co vás vyrozumíme o možnosti zboží po opravě převzít, máme nárok na poplatek za uskladnění, a to ve výši, která je na trhu obvyklá.

Zákazník může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od kupní smlouvy, pokud:

**(a)** Stavago.cz vadu odmítlo odstranit nebo ji neodstranilo v souladu s výše uvedenými ustanoveními;

**(b)** se vada projeví opakovaně;

**(c)** je vada podstatným porušením kupní smlouvy; nebo

**(d)** je z našeho prohlášení nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro zákazníka.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které jste obdrželi.

Nemůžete odstoupit od kupní smlouvy, je-li vada zboží nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.

Odstoupíte-li od kupní smlouvy, vrátíme vám kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdržíme zboží nebo co nám prokážete, že jste zboží odeslali.

### 3. PRŮBĚH STANDARDNÍ REKLAMACE

Doporučujeme vám objednané zboží neprodleně po jeho převzetí zkontrolovat a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství. Jste povinni vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy jste měli možnost zboží prohlédnout a mohli jste vadu při dostatečné péči zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje.

Po uplatnění reklamace nám předáte vadné zboží, nebo jej podle našich pokynů uschováte nebo s ním jinak vhodně naložíte tak, abychom mohli vadu přezkoumat.

Jsme povinni vám vydat písemné potvrzení, ve kterém uvedeme datum, kdy jste reklamaci uplatnili, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete a vaše kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena a o vyřízení reklamace musíte být informováni nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s námi nedohodnete na delší lhůtě. Pokud ve stanovené době reklamaci nevyřídíme a neinformujeme vás o způsobu jejího vyřízení, jste oprávněni od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

Jsme povinni vám vydat potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

V případě reklamace části nebo celé objednávky vám bude vystaven opravný daňový doklad dle § 73 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Datum potvrzení opravného daňového dokladu je datem, kdy vám byl opravný daňový doklad poskytnut ve vašem zákaznickém účtu.



**STAVAGO**  
expresní doprava

#### 4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

##### **Změna Reklamačního řádu**

Tento Reklamační řád může Stavago.cz jednostranně měnit či doplňovat. Provedenými změnami nejsou dotčena práva a povinnosti, které vznikly z kupních smluv uzavřených před účinností nového Reklamačního řádu.

**POZOR!** Pokud na e-shopu stavago.cz provedete objednávku zboží, máme za to, že jste se seznámili s tímto Reklamačním řádem ještě před objednáním zboží na e-shopu stavago.cz