

REKLAMAČNÍ ŘÁD

ÚČINNÉ OD 27. 9. 2026

Virtual Building s. r. o., IČO: 28804597, DIČ: CZ28804597, se sídlem Maleč 41, Maleč, 582 76, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 28315

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z vadného plnění u zboží zakoupeného v e-shopu eMotoSvět od prodávajícího **Virtual Building s. r. o.**, IČO: 28804597, DIČ: CZ28804597, se sídlem Maleč 41, Maleč, 582 76, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 28315.

1.2. Práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem (zejména § 2099 a násl., § 2158 a násl.) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

2. Odpovědnost prodávajícího

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

- odpovídá ujednanému popisu, druhu, množství, jakosti a funkčnosti,
- je vhodné k účelu, pro který se takové zboží obvykle používá, a k účelu, který kupující prodávajícímu sdělil a prodávající s ním souhlasil,
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a návody k použití,
- má vlastnosti, které prodávající, výrobce nebo jejich zástupce popsal nebo které kupující mohl rozumně očekávat.

2.2. Spotřebitel může vadu, která se na zboží vyskytne, vytknout do **24 měsíců od převzetí**. U použitého zboží může být tato doba ujednána kratší, nejméně však 12 měsíců; takové ujednání musí být výslovně uvedeno u zboží.

2.3. Projeví-li se vada v průběhu **jednoho roku od převzetí**, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje.

2.4. Uvede-li prodávající nebo výrobce na zboží, v reklamě nebo v záručním listu delší záruku za jakost (např. na baterii), řídí se tato záruka jejími podmínkami.

2.5. Proávající neodpovídá za vady vzniklé:

- běžným opotřebením zboží (u vozidel např. pneumatiky, brzdové destičky, řetěz, žárovky) a u baterií přirozeným poklesem kapacity v rozsahu odpovídajícím stáří a počtu nabíjecích cyklů,
- nesprávným používáním, skladováním nebo údržbou v rozporu s návodem (např. hluboké vybití nebo nabíjení baterie neoriginální nabíječkou, provoz ve vodě),
- mechanickým poškozením, nehodou nebo neodbornými zásahy a úpravami,
- u vozidel neabsolvováním předepsaných garančních prohlídek, pokud vada s jejich vynecháním souvisí,
- u zboží prodávaného za nižší cenu vadou, pro kterou byla nižší cena ujednána.

3. Uplatnění reklamace

3.1. Reklamací lze uplatnit:

- online reklamačním formulářem,
- e-mailem na reklamace@emotosvet.cz,
- osobně na provozovně Klokočov 32, Klokočov, 583 01.

3.2. Kupující v reklamaci uvede číslo objednávky, popis vady a jaké právo z vadného plnění uplatňuje. Doporučujeme přiložit fotografie vady.

3.3. Zboží doporučujeme zaslat nebo předat čisté a kompletní, včetně příslušenství, aby nedošlo k záměně. U motocyklů, skútrů a baterií kontaktujte prodávajícího předem – domluv s vámi převzetí vozidla do servisu nebo jeho odvoz. Baterie nezasílejte běžnou poštou (jde o nebezpečné zboží).

3.4. Prodávající vydá spotřebiteli při uplatnění reklamace **písemné potvrzení** (e-mailem), ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení spotřebitel požaduje. Po vyřízení vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

4. Práva kupujícího a vyřízení reklamace

4.1. Má-li zboží vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění **opravou** nebo **dodáním nové věci** bez vady. Prodávající může odmítnout zvolený způsob, je-li nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný.

4.2. Spotřebitel může požadovat přiměřenou **slevu** z kupní ceny nebo od smlouvy **odstoupit**, pokud:

- prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 občanského zákoníku,
- se vada projeví opakovaně,
- je vada podstatným porušením smlouvy,
- je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro spotřebitele.

4.3. Je-li vada nevýznamná, nemůže spotřebitel od smlouvy odstoupit; má se za to, že vada nevýznamná není.

4.4. Reklamací včetně odstranění vady vyřídí prodávající **nejpozději do 30 dnů** ode dne jejího uplatnění, nedohodne-li se se spotřebitelem na delší lhůtu. Marným uplynutím této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by šlo o podstatné porušení smlouvy.

4.5. O vyřízení reklamace informuje prodávající kupujícího e-mailem nebo telefonicky.

4.6. Při oprávněné reklamaci má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace (např. poštovné). Toto právo je třeba uplatnit nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí doby, ve které je třeba vadu vytknout.

4.7. Byla-li reklamace oprávněná, prodlužuje se doba pro vytknutí vady o dobu, po kterou nemohl kupující vadnou věc užívat.

5. Kupující – podnikatel

5.1. U kupujícího, který není spotřebitelem, se lhůty a práva z vadného plnění řídí § 2099 a násl. občanského zákoníku. Prodávající vyřídí reklamaci v přiměřené lhůtě, zpravidla do 30 dnů.

6. Mimosoudní řešení sporů

6.1. Pokud se spotřebitel s prodávajícím nedohodne, může se obrátit na Českou obchodní inspekci – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.gov.cz, coi.gov.cz/informace-o-adr.

Dokument vygenerován 28. 9. 2026 z webu emotosvet.cz. Aktuální znění najdete vždy na <https://emotosvet.cz/stranka/reklamaci-rad>.