Reklamace a reklamační řád

Mrzí nás, pokud s Vaší objednávkou není něco v pořádku. Reklamaci se snažíme řešit jednoduše, srozumitelně a bez zbytečných překážek. Tento reklamační řád upravuje uplatnění práv z vadného plnění u zboží zakoupeného prostřednictvím e-shopu TisknuDárky.cz. Zákonná práva spotřebitele tímto reklamačním řádem nejsou omezena.

1. Prodávající a kontakty pro reklamaci

Prodávající: Renáta Schäfferová
IČO: 07811195
Sídlo a adresa pro doručování reklamací: Rooseveltova 164/105, 779 00 Olomouc 9-Nové Sady
E-mail: info@tisknudarky.cz
Telefon: +420 777 583 078
Web: www.tisknudarky.cz

Pro rychlé a prokazatelné vyřízení doporučujeme reklamaci oznámit především e-mailem na **info@tisknudarky.cz**. Reklamaci lze uplatnit i jiným jednoznačným způsobem, například telefonicky nebo dopisem. Reklamaci lze uplatnit také osobně v sídle prodávajícího. Pro hladké osobní předání doporučujeme předchozí domluvu; tím není dotčeno právo reklamaci v sídle prodávajícího uplatnit. Sídlo neslouží jako výdejní místo ani k osobnímu odběru objednávek.

2. Co lze reklamovat

Prodávající odpovídá spotřebiteli za to, že zboží při převzetí nemá vady a odpovídá smlouvě. Vadu může představovat zejména situace, kdy zboží:

- neodpovídá objednanému druhu, množství, velikosti, barvě, provedení nebo dohodnuté personalizaci,
- má chybu tisku nebo jinou výrobní či materiálovou vadu,
- neodpovídá dohodnutému motivu, textu nebo jiným podkladům, které měl prodávající podle objednávky použít,
- nemá vlastnosti, které byly mezi stranami ujednány nebo které lze u zboží tohoto druhu rozumně očekávat, včetně obvyklé životnosti,
- je dodáno poškozené, neúplné nebo jinak neodpovídá kupní smlouvě.

Personalizované zboží

Skutečnost, že bylo zboží vyrobeno nebo upraveno podle přání zákazníka, **neomezuje právo reklamovat jeho vady**. Výjimka z práva odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu u zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám je odlišná od práv z vadného plnění.

Za vadu se naopak zpravidla nepovažuje samotná skutečnost, že prodávající správně reprodukoval text, motiv, fotografii nebo jiný podklad dodaný a schválený zákazníkem a zákazník si následně rozmyslel jeho obsah nebo vzhled. Pokud však prodávající podklad zpracoval chybně nebo výsledek neodpovídá objednávce či dohodnutým vlastnostem, může jít o vadu. U podkladů s objektivně nízkou kvalitou se při posouzení přihlédne také k tomu, zda byl zákazník předem na riziko výsledku upozorněn.

3. Jak dlouho odpovídáme za vady

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.

Do doby odpovědnosti za vady se nezapočítává doba, po kterou spotřebitel nemohl věc užívat v důsledku oprávněně vytknuté vady.

Práva z vadného plnění se nevztahují zejména na běžné opotřebení odpovídající obvyklému používání, na vadu způsobenou kupujícím, na vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena, ani na případy, kdy to vyplývá z povahy věci.

4. Jak reklamaci uplatnit

V reklamaci prosím uveďte, aby bylo možné ji rychle vyřídit:

- Vaše jméno a kontaktní údaje,
- číslo objednávky nebo jiný údaj, podle kterého nákup dohledáme,
- kterého výrobku se reklamace týká,
- popis vady a pokud možno informaci, kdy se vada projevila,
- jaký způsob vyřízení požadujete.

Fotografie nebo krátké video vady mohou urychlit prvotní posouzení, nejsou však univerzální podmínkou uplatnění reklamace.

Reklamační formulář ke stažení: stáhnout reklamační formulář TisknuDárky 2026 (PDF). Jeho použití je dobrovolné a slouží pouze k usnadnění předání potřebných údajů.

Použití reklamačního formuláře není povinné. Stejně tak není nutné předložit originál účtenky nebo faktury, pokud lze nákup prokázat jiným věrohodným způsobem, například číslem objednávky, potvrzením objednávky nebo dokladem o platbě.

Po uplatnění reklamace Vám vydáme písemné potvrzení obsahující zejména datum uplatnění reklamace, její obsah, požadovaný způsob vyřízení a Vaše kontaktní údaje pro informování o výsledku.

5. Předání reklamovaného zboží

Pro posouzení vady je někdy dostačující fotografie nebo video, jindy je nutné zboží fyzicky předat. Konkrétní postup s Vámi domluvíme podle povahy vady a výrobku tak, aby Vám reklamace nezpůsobovala zbytečné nebo značné obtíže.

Pokud je třeba výrobek zaslat, použijte po předchozí domluvě adresu: **Renáta Schäfferová, Rooseveltova 164/105, 779 00 Olomouc 9-Nové Sady**. Reklamaci lze v sídle prodávajícího uplatnit také osobně. Pro hladké osobní předání doporučujeme předchozí domluvu; sídlo však neslouží jako výdejní místo ani k osobnímu odběru objednávek.

Původní obal není podmínkou reklamace. Při zasílání však zboží zabalte tak, aby nedošlo k dalšímu poškození během přepravy.

6. Jaká práva máte při vadném zboží

Má-li zboží vadu, může spotřebitel v první řadě požadovat její odstranění **opravou nebo dodáním nové věci bez vady**. Spotřebitel si mezi těmito možnostmi volí, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný.

Prodávající odstraní vadu v přiměřené době a bez značných obtíží pro spotřebitele. Prodávající může odstranění vady odmítnout, je-li nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

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

- prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji řádně neodstranil,

- se vada projeví opakovaně,
- je vada podstatným porušením smlouvy,
- je z okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro spotřebitele,
- marně uplyne zákonná nebo dohodnutá lhůta pro vyřízení reklamace.

Od smlouvy nelze odstoupit pro nevýznamnou vadu; zákon přitom vychází z předpokladu, že vada není nevýznamná, dokud se neprokáže opak.

7. Lhůta pro vyřízení reklamace

Reklamace spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o jejím vyřízení informován **nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace**, pokud se se spotřebitelem nedohodneme na delší lhůtě. Spotřebitel poskytne nezbytnou součinnost k posouzení a odstranění vady, je-li to podle její povahy nutné; v některých případech může postačit fotografie nebo video, jindy je nutné umožnit fyzické posouzení výrobku.

Po marném uplynutí této lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

8. Náklady reklamace

Odstranění vady probíhá na náklady prodávajícího. V případě oprávněné reklamace má spotřebitel právo také na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním práva z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem. Proto doporučujeme před zasláním výrobku kontaktovat prodávajícího a domluvit přiměřený způsob dopravy.

9. Poškození nebo problém při dopravě

Pokud zásilka dorazí poškozená, neúplná nebo obsahuje jiné zboží, kontaktujte nás co nejdříve. Pokud je to možné, pořiďte fotografie zásilky, obalu a výrobku a obal do vyřešení situace uschovejte. Tím můžete výrazně urychlit posouzení problému.

Uplatnění práv vůči prodávajícímu není podmíněno tím, že spotřebitel nejprve vyřídí reklamaci s dopravcem. Případný nárok vůči dopravci řeší prodávající podle okolností konkrétního případu.

10. Vyřízení reklamace

O výsledku reklamace Vás vyrozumíme na kontaktní údaj, který jste uvedli. Po vyřízení Vám poskytneme písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, v případě opravy také potvrzení o jejím provedení a době trvání; při zamítnutí reklamace uvedeme písemné odůvodnění.

11. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Pokud mezi prodávajícím a spotřebitelem vznikne spor z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát - oddělení ADR
Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2
E-mail: adr@coi.gov.cz
Web: coi.gov.cz/informace-o-adr/

12. Kupující, který není spotřebitelem

Je-li kupujícím podnikatel a při uzavření smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti, použijí se na jeho práva z vadného plnění obecná ustanovení občanského zákoníku a případná smluvní ujednání. Zvláštní spotřebitelská pravidla, včetně 30denní lhůty podle zákona o ochraně spotřebitele, se použijí pouze tam, kde to stanoví zákon.

13. Závěrečné ustanovení

Tento reklamační řád je zpracován zejména podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění účinném v době jeho zveřejnění.

Účinnost: 14. 9. 2026.