

Reklamační řád – pro prodej zboží

IKEA Česká republika, s. r. o., se sídlem Praha 5 Zličín, Skandinávská 1/131, PSČ 155 00, IČ 27081052, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C/94828 (dále jen „prodávající“), vydává tento Reklamační řád, kterým informuje spotřebitele (dále jen „kupující“) o podmínkách a způsobu řešení reklamace zboží, společně s údaji o tom, kde může kupující reklamaci uplatnit, jako také o způsobu vyřízení oprav v záruční lhůtě v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“), ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“). Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí příslušnými právními předpisy.

Tento reklamační řád se nevztahuje na prodej zboží podnikatelům, pokud je při uzavření smlouvy z okolností zřejmé, že se koupě týká podnikatelské činnosti kupujícího.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 5. 2023 a nahrazuje všechna předcházející znění reklamačního řádu prodávajícího.

ČLÁNEK I. – Odpovědnost za vady

- Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy že zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prodávajícího a hodí se k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
- Prodávající neodpovídá u použitého zboží za vady vzniklé jeho používáním nebo opotřebením. U zboží prodávajícího za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla cena snížena.
- Pokud nejde o zboží podléhající rychlé zkáze, odpovídá prodávající za vady, které se vyskytnou po převzetí zboží v záruční lhůtě.

Článek II. – Záruční doba

- Vadu zboží musí kupující uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu.
- Všeobecná záruční doba na zboží zakoupené u prodávajícího je podle občanského zákoníku 24 měsíců. Proávající odpovídá za vady, které se vyskytnou u zboží v době 24 měsíců od jeho převzetí kupujícím.
- Na některé zboží prodávající poskytuje prodlouženou záruku po dobu 3, 5, 10 a 25 let. Záruční doba a podmínky záruky jsou uvedeny u jednotlivých druhů zboží (viz www.IKEA.cz/zaruky). Záruky nad 24 měsíců jsou stanovené nad rámec zákona a prodávající si vyhrazuje právo na posouzení platnosti záruky. Určení způsobu vyřízení reklamace je v těchto případech na straně prodávajícího. Prodloužená záruka se vztahuje pouze na zboží používané v domácnosti.
- V případě reklamací kuchyní lze reklamovat pouze jednotlivé výrobky, které pak budou samostatně posouzeny a vyřízeny.
- U použitého a vystaveného zboží je záruční doba minimálně 12 měsíců. Zkrácenou záruční dobu uvede prodávající na účtence nebo na www.IKEA.cz/zaruky.
- Záruční doba začíná plynout ode dne převzetí zboží kupujícím. Pokud má zboží uvést do provozu třetí osoba, začne záruční doba plynout až ode dne jeho uvedení do provozu. A to pouze v případě, kdy kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do 3 týdnů od převzetí zboží od prodávajícího a řádně a včas poskytl na provedení montážní či jiné služby potřebnou součinnost.
- Do záruční doby se nezapočítává doba od uplatnění práva odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen zboží převzít. Pokud dojde k výměně zboží za nové, nezačne ode dne převzetí nového zboží plynout nová záruční doba.
- Práva z odpovědnosti za vady věci, pro kterou platí záruční doba, zaniknou, pokud je kupující v záruční době neuplatnil.

Článek III. – místo reklamace

- Kupující má právo uplatnit reklamaci v kterékoli provozovně prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, nebo prostřednictvím kontaktního centra na www.IKEA.cz/napistenam. Proávající zajistí po celou pracovní dobu v každé své provozovně přítomnost pracovníka pověřeného přijímáním reklamací.
- V případě reklamace prostřednictvím kontaktního centra je kupující povinen uvést své kontaktní údaje, předložit fotodokumentaci nebo jiné doklady, na základě kterých prodávající může reklamaci zboží vyřídit. Kupující zároveň souhlasí, že doklady související s vyřízením reklamace může prodávající zasílat na uvedenou e-mailovou adresu, popřípadě připojit jako přílohu k reklamačnímu formuláři.
- V případě reklamace elektrospotřebiče kupující kontaktuje prodávajícího a uvede místo, kde se spotřebič nachází. Na tomto místě proběhne výjezdním technikem prodávajícího posouzení vady daného elektrospotřebiče. Reklamaci elektrospotřebiče může kupující uplatnit také v servisních centrech výrobců elektrospotřebičů. Podmínky uplatnění reklamace jsou specifikované v servisní knížce, která je součástí balení elektrospotřebiče. V případě, že elektrospotřebič nebyl instalovaný prodávajícím nebo jím pověřenou montážní společností, je kupující povinný k reklamaci doložit doklad prokazující způsobilost montážní firmy k vykonávání montáže či instalace.

- d. Pokud by doprava reklamovaného zboží měla kupujícímu činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je součástí nemovitosti, může prodávající po dohodě s kupujícím posoudit vadu buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.
- e. Právo kupujícího požadovat náklady na dopravu reklamovaného zboží po prodávajícím vzniká pouze tehdy, když zvolí nejlevnější způsob dopravy (např. veřejnou dopravu, poštu atd.).
- f. Reklamací lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.

Článek IV. – reklamační řízení

- a. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě zboží od prodávajícího, a to buď předložením účtenky, nebo karty IKEA FAMILY za předpokladu, že tato karta byla předložena při nákupu zboží, popř. jiným vhodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla uplatněna již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
- b. Proávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, co je obsahem reklamace (charakteristika vytýkané vady), kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení (e-mail, SMS zpráva).
- c. Proávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená k odbornému posouzení vady podle druhu zboží.
- d. Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. V případě prodloužené záruky se doba vyřízení reklamace prodlužuje až na 90 dní.
- e. Proávající neodpovídá za vady v těchto případech:
 - je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu byla sjednána nižší cena,
 - vada na zboží vznikla opotřebením způsobeným obvyklým používáním, nebo vyplývá-li to z povahy zboží (např. uplynutím životnosti),
 - jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
 - jde-li o vady, které byly způsobeny kupujícím, nebo které vznikly nesprávným užíváním, skladováním, údržbou, zásahem kupujícího nebo mechanickým poškozením,
 - jde-li o vady, které vznikly v důsledku událostí, na které prodávající nemá vliv,
 - jde-li o vady zboží způsobené povětrnostními a jinými přírodními podmínkami, pokud zboží není určeno k umístění venku mimo interiér, ani za vady způsobené umístěním zboží ve vlhkém prostředí.
- f. Vadné plnění je považováno za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy se jedná o takovou vadu, o které kupující ví nebo musí rozumně předpokládat, že v případě jejího výskytu by kupující smlouvu neuzavřel a věc si nekoupil. V ostatních případech se jedná o vadné plnění, které není podstatným porušením smlouvy.
- g. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na:
 - dodání nového zboží bez vady nebo dodání chybějícího zboží,
 - opravu zboží,
 - přiměřenou slevu z kupní ceny,
 - nebo odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši).
- h. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na:
 - odstranění vady, nebo
 - přiměřenou slevu z kupní ceny.
- i. Neodstraní-li prodávající vady zboží včas, nebo vadu zboží odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši).
- j. Pokud kupující nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, má právo na dodání nového bezvadného zboží, výměnu součástí zboží, slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy, a to bez ohledu na charakter vady.
- k. Pokud jde o vadu, kterou je možné odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna.
- l. Kupující může namísto odstranění vady požadovat výměnu věci, nebo pokud se vada týká pouze části věci, výměnu součástky, pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem k ceně zboží nebo závažnosti vady.
- m. Proávající může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou, pokud to kupujícímu nezpůsobí závažné potíže.

- n. Pokud jde o vadu, kterou není možné odstranit a která brání tomu, aby se věc mohla řádně užívat jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci, nebo má právo od smlouvy odstoupit. Stejná práva přísluší kupujícímu, pokud jde sice o odstranitelné vady, ale kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí se vady po opravě nebo větší počet vad, věc řádně užívat.
- o. Pokud jde o neodstranitelné vady, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci.
- p. Pokud prodávající reklamaci nevyřídí do 30 dnů, má kupující stejná práva, jako kdyby šlo o vadu neodstranitelnou.
- q. Pokud má kupující právo na výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy, je na kupujícím, které z práv u prodávajícího uplatní. Po uplatnění konkrétního práva, nemůže bez souhlasu prodávajícího měnit svůj nárok.
- r. Projeví-li se vada v průběhu 12 měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
- s. Pokud kupující reklamaci zboží uplatnil po 12 měsících od převzetí a prodávající jí zamítnul, osoba, která reklamaci vyřídila, je povinna v protokolu o vyřízení reklamace uvést, kam se může spotřebitel obrátit v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace.
- t. Vrácení zboží zakoupeného on-line – pokud kupující vrací zboží zakoupené on-line v zákonné lhůtě do 14 dnů od převzetí poslední části objednávky a zboží doručí zpět prodávajícímu spolu s dokladem o nákupu, bude mu v případě vrácení kompletní objednávky vrácena celá částka za zakoupené zboží, včetně všech služeb v objednávce. Kupujícímu bude následně zboží proplaceno v plné výši stejným způsobem, jakým proběhla původní platba. Pokud kupující vrací zakoupené zboží ve lhůtě 15–365 dnů ode dne doručení poslední části objednávky, postupuje prodávající podle článku VII. a vychází z podmínek služby vrácení zboží bez udání důvodu do 365 dnů.

ČLÁNEK V. – Doba vyřízení reklamace

- a. Dobu a způsob vyřízení reklamace je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace; to neplatí, pokud kupující žádal opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
- b. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena. Po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné, nebo zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

ČLÁNEK VI. – Náklady reklamace a vyřešení sporů

- a. V případě, že je reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. Kupující předloží prodávajícímu doklady prokazující vznik účelně vynaložených nákladů, které mu v souvislosti s reklamací zboží vznikly. Předložené doklady se vždy posuzují individuálně.
- b. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
- c. Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obrátit na existující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, např. www.vasestiznosti.cz. Obrátit se může také na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz). Stejně tak lze využít on-line platformu na řešení spotřebitelských sporů (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>). Další možností je řešit daný spor prostřednictvím příslušného soudu.

ČLÁNEK VII. – Další plnění prodávajícího

- a. Proávající nabízí kupujícímu mimo rámec své zákonné odpovědnosti za vady, a aniž by se jednalo o záruku za jakost, možnost vrácení nebo výměnu zboží, které nevykazuje žádné vady, a to za následujících podmínek:

1. Vrácení nebo výměna zboží bez uvedení důvodu:

- Kupující může nepoužité a nepoškozené zboží, pokud možno v původním obalu, vrátit prodávajícímu do 365 dnů od převzetí. Pokud zboží výše uvedené podmínky splňuje, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu v plné výši, a to stejným způsobem, jakým proběhla původní platba.
- Pokud kupující vrací zboží, které koupil v rámci akce prodávajícího (např. 2 za cenu 1, při koupi výrobku A dostanete výrobek B zdarma), je kupující povinen vrátit všechno zboží, které v rámci dané akce pořídil, tzn. i výrobek, který kupující dostal zdarma. V případě vrácení pracovní desky na míru bude kupní cena zákazníkovi vyplacena prostřednictvím refundační karty.
- Kupující může vrátit prodávajícímu také smontované (sestavené) zboží, pokud není poškozené nebo špinavé a splňuje zásady hygieny, či zboží v poškozeném obalu. V těchto případech vyplatí prodávající zákazníkovi pouze část původní ceny. Proávající je oprávněn, dle své úvahy, ve výše uvedených případech vrácení zboží odmítnout, nabídnout kupujícímu pouze výměnu zboží nebo vrácení kupní ceny prostřednictvím refundační karty.
- Výměna a vrácení je možné pouze s dokladem o nákupu (originál nebo kopie), nebo s kartou IKEA FAMILY za předpokladu, že tato karta byla předložena při nákupu zboží. Kupujícímu bude následně zboží proplaceno v plné výši stejným způsobem, jakým proběhla původní platba.
- Konečné rozhodnutí o přijetí vráceného zboží je na prodávajícím.

2. 90 nocí na vyzkoušení matrace:

- Prodávající poskytuje kupujícímu možnost vyzkoušet si matraci v pohodlí domova po dobu 90 nocí, tj. kupující může zakoupenou matraci vrátit prodávajícímu ve lhůtě 90 dnů od převzetí. Tato nabídka platí pro všechny matrace, na které se vztahuje 10letá záruka.
- Kupující musí vracenou matraci dopravit k prodávajícímu nepoškozenou a bez známek znečištění. To znamená, že musí odpovídat zásadám hygieny. Kupující musí prodávajícímu předložit doklad o nákupu. Výše kupní ceny za matraci bude zákazníkovi vrácena stejným způsobem, jakým byla uskutečněná původní platba nebo na refundační kartu IKEA určenou k dalším nákupům v obchodním domě IKEA.
- Konečné rozhodnutí o tom, zda prodávající přijme vracené zboží, učiní prodávající.