

Reklamační řád

Jak postupovat, když má zboží z chovancak.cz vadu: kde reklamaci uplatnit, co do ní uvést a v jakých lhůtách ji vyřídíme. Základní práva vysvětluje i [oficiální oznámení EU o zákonné záruce](#).

Platné a účinné od 23. října 2026. Znění zveřejněné na www.chovancak.cz/reklamacni-rad.

1. Úvodní ustanovení

1. Prodávajícím je Ing. Tomáš Chovančák - B.I.T., místo podnikání Brestová 1, 040 14 Košice-Košická Nová Ves, Slovenská republika, IČO: 40793087, DIČ: 1032393945, IČ DPH: SK1032393945, zapsaný v rejstříku: Živnostenský rejstřík Okresního úřadu Košice, číslo živnostenského rejstříku 805-14429 (dále jen „prodávající“).
2. Reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatnění práv z vadného plnění u zboží koupeného v internetovém obchodě www.chovancak.cz a je součástí [obchodních podmínek](#). Práva kupujícího, který je spotřebitelem, upravují zejména § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), a § 13 a 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Reklamáce kupujících, kteří nejsou spotřebiteli, upravuje článek 6.
3. Reklamací se rozumí uplatnění práva z vadného plnění u prodávajícího.

2. Odpovědnost prodávajícího za vady

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá za to, že zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě a jiným ujednaným vlastnostem, je vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, svými vlastnostmi včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti odpovídá zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, a je dodáno s příslušenstvím, obalem, návodem k montáži a jinými pokyny k použití, které může kupující rozumně očekávat (§ 2161 odst. 1 a 2 občanského zákoníku).
2. Kupující může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí (§ 2165 odst. 1). 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 (§ 2161 odst. 5).
3. Vytkl-li kupující vadu oprávněně, doba pro vytknutí vady neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat (§ 2165 odst. 4).
4. Prodávající odpovídá i za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, kterou provedl kupující, nastala-li vada v důsledku nedostatku v návodu, který k ní prodávající poskytl (§ 2161a).
5. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil, a vadou není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním (§ 2167). Takovou příčinou může být například montáž nebo používání v rozporu s návodem nebo účelem zboží, mechanické poškození, zásah neodborné osoby nebo nevhodné provozní podmínky (například nadměrný tlak vody, zamrznutí, nečistoty nebo vodní kámen v rozvodu).
6. Poskytuje-li na zboží výrobce záruku za jakost, uplatňuje ji kupující za podmínek uvedených v záručním listu. Záruka za jakost nemá vliv na práva kupujícího z vadného plnění vůči prodávajícímu.

3. Kde a jak reklamaci uplatnit

1. Vadu lze vytknout prodávajícímu, u kterého bylo zboží koupeno (§ 2172 občanského zákoníku). Doporučujeme vadu vytknout co nejdříve poté, co ji kupující zjistí, aby se předešlo zvětšení škody; soud však právo z vady přizná i tehdy, nebyla-li vytknuta bez zbytečného odkladu (§ 2165 odst. 3).

2. Reklamaci můžete uplatnit:

- e-mailem na chovancak@chovancak.sk,
- poštou na adresu Ing. Tomáš Chovančák - B.I.T., Brestová 1, 040 14 Košice-Košická Nová Ves, Slovenská republika,
- osobně na adrese Brestová 1, Košice (Po – Pá 8:00 – 16:00).

S postupem vám rádi poradíme i telefonicky na čísle [+421 915 904 260](tel:+421915904260).

3. V reklamaci uveďte zejména jméno a příjmení, kontaktní údaje, číslo objednávky nebo faktury, kód a název zboží, popis vady a kdy jste ji zjistili a zda požadujete opravu, nebo dodání nového zboží. Je-li to možné, přiložte fotografie vady a doklad o koupi. Původní obal zboží k reklamaci potřeba není.
4. K odstranění vady převezme prodávající zboží na vlastní náklady (§ 2170 odst. 2). Způsob předání nebo zaslání zboží dohodneme po přijetí reklamace. Zboží nám prosím neposílejte na dobírku.
5. Vyžaduje-li odstranění vady demontáž zboží, jehož montáž byla provedena v souladu s jeho povahou a účelem předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadného zboží a montáž opraveného nebo nového zboží, anebo uhradí náklady s tím spojené (§ 2170 odst. 2).
6. Přišlo-li zboží poškozené při přepravě, zdokumentujte poškození obalu i zboží (například fotografiemi) a bez zbytečného odkladu nás kontaktujte. Poškození, ke kterému došlo před převzetím zboží spotřebitelem, je vadou, za kterou odpovídá prodávající.

4. Potvrzení reklamace a lhůta pro její vyřízení

1. Při uplatnění reklamace vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace (§ 19 odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb.). Při reklamaci uplatněné e-mailem nebo poštou potvrzení zašleme e-mailem.
2. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha zboží a účel, pro který je kupující koupil (§ 2170 odst. 1 občanského zákoníku).
3. **Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.** Po marném uplynutí této lhůty může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu (§ 19 odst. 3 a 4 zákona č. 634/1992 Sb.).
4. O vyřízení reklamace prodávající kupujícího informuje e-mailem a vydá mu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace (§ 19 odst. 5 zákona č. 634/1992 Sb.).

5. Práva kupujícího a způsoby vyřízení reklamace

1. Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nového zboží bez vady nebo opravu, 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 (§ 2169 odst. 1 občanského zákoníku).
2. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady (§ 2169 odst. 2).
3. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
 - prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu se svými povinnostmi,
 - se vada projeví opakovaně,
 - je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
 - je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího (§ 2171 odst. 1).
4. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které kupující obdržel (§ 2171 odst. 2). Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná (§ 2171 odst. 3).
5. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající mu vrátí kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu kupující prokáže, že zboží odeslal (§ 2171 odst. 4). Kupní cenu nebo slevu vrátí stejným způsobem, jakým kupující platil, nedohodnou-li se jinak.
6. Kupujícímu náleží i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva z vadného plnění. Právo na náhradu je třeba uplatnit nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu (§ 1924 občanského zákoníku). Právo na náhradu škody tím není dotčeno.
7. K ujednání, kterým se práva kupujícího omezí nebo zanikají a které bylo uzavřeno předtím, než kupující vytkl vadu, se nepřihlíží (§ 2174).

6. Reklamáce kupujících, kteří nejsou spotřebiteli

Není-li kupující spotřebitelem, řídí se jeho práva z vadného plnění § 2099 až 2112 občanského zákoníku. Kupující zboží podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody; odesílá-li prodávající zboží, může prohlídku odložit do doby, kdy je zboží dopraveno do místa určení (§ 2104 a 2105). Vadu je třeba oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, a jde-li o skrytou vadu, bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání zboží (§ 2112 odst. 1). Prodávající takovou reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, zpravidla do 30 dnů.

7. Vyřizování stížností a mimosoudní řešení sporů

Stížnosti vyřizuje prodávající e-mailem na chovancak@chovancak.sk nebo písemně na adrese Ing. Tomáš Chovančák - B.I.T., Brestová 1, 040 14 Košice-Košická Nová Ves, Slovenská republika. Na prodávajícího se spotřebitel může obrátit i se žádostí o nápravu, pokud nesouhlasí se způsobem, jakým prodávající vyřídil jeho reklamaci, nebo se domnívá, že prodávající porušil jeho práva.

Nepodaří-li se spor vyřešit přímo s prodávajícím, má spotřebitel právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Věcně příslušnými subjekty pro spory z kupní smlouvy jsou:

- **Česká obchodní inspekce** – Ústřední inspektorát, oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.gov.cz, coi.gov.cz/informace-o-adr (§ 20e písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele). Návrh lze podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé (§ 20p).
- **Slovenská obchodná inšpekcia**, příslušná podle místa podnikání prodávajícího: Ústredný inšpektorát SOI, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27, e-mail ars@soi.sk, www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov. Řeší i spory se spotřebiteli z jiných členských států Evropské unie, a to ve slovenském nebo anglickém jazyce. Návrh lze podat, pokud prodávající žádost o nápravu zamítne nebo na ni do 30 dnů neodpoví, nejpozději do jednoho roku.

Mimosoudní řešení sporu u obou inspekci je bezplatné. S přístupem k příslušnému subjektu v přeshraničním sporu pomáhá spotřebitelům [Evropské spotřebitelské centrum Česká republika](#) (§ 20l odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb.). Právo obrátit se na soud tím není dotčeno.

Dozor nad dodržováním povinností podle zákona o ochraně spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce, www.coi.gov.cz, na kterou se spotřebitel může obrátit se stížností. Orgánem dozoru v místě podnikání prodávajícího je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Košický kraj, Vrátna 3, P. O. BOX A-35, 040 65 Košice 1, odbor výkonu dohľadu, tel. 055/729 07 05, www.soi.sk.

8. Závěrečná ustanovení

Informace o odstoupení od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů najdete v [obchodních podmínkách](#) a na stránce [Odstoupit od smlouvy zde](#).