

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Climate CZ s.r.o. – Dešťovka.eu

Účinnost od: [21.4.2026]

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) společnosti Climate CZ s.r.o., IČO: 07406193, se sídlem Praha 1, Nové Město, Na struze 227/1 (dále jen „prodávající“), a upravuje postup při uplatnění práv z vadného plnění (dále jen „reklamace“).

1.2. Reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené prostřednictvím e-shopu na adrese <https://eshop.destovka.eu>.

1.3. Pojmy použité v tomto reklamačním řádu mají význam definovaný ve VOP.

2. Zákonná odpovědnost za vady

2.1. Spotřebitel. Prodávající odpovídá spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady. Spotřebitel je oprávněn uplatnit reklamaci vady, která se vyskytne u zboží v době 24 měsíců od převzetí.

2.2. První rok 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. Důkazní břemeno prokazující opak nese v takovém případě prodávající.

2.3. Druhý rok od převzetí. Ve druhém roce prokazuje existenci vady v okamžiku převzetí kupující (spotřebitel).

2.4. Podnikatel. Podnikatel je povinen zboží prohlédnout bez zbytečného odkladu po převzetí a zjevné vady uplatnit nejpozději do 5 pracovních dnů. Na podnikatele se nevztahují ustanovení o zákonné domněnce vadnosti v prvním roce.

3. Dobrovolná záruka za jakost

3. Nadstandardní záruka za jakost a náš zákaznický servis

3.1. Záleží nám na tom, aby vám naše produkty spolehlivě sloužily dlouhá léta. Proto u vybraného zboží (např. podzemní nádrže na dešťovou vodu) **deklarujeme nadstandardní prodlouženou záruku za jakost**, která může činit 10 až 25 let na materiálovou stálost. Konkrétní délka záruky je vždy uvedena v detailu produktu.

3.2. Zakládáme si na proklientském přístupu. Pokud se v této prodloužené době vyskytne problém, nenecháme vás v tom samotné. Reklamaci v rámci nadstandardní záruky můžete uplatnit přímo u nás. Přebíráme iniciativu, komunikaci s výrobcem vyřešíme za vás a postaráme se o zajištění nápravy.

3.3. Abychom vám však mohli tuto nadstandardní péči a dlouholetou záruku garantovat, je nezbytné dodržet technologické postupy. Platnost prodloužené záruky je podmíněna zejména:

- doložením odborné instalace v souladu s pokyny výrobce (např. doložení správného postupu výkopu a pískového obsypu nádrže),
- dodržováním návodu k obsluze a prováděním pravidelné údržby,
- provozováním zařízení výlučně k účelu, ke kterému bylo technicky navrženo.

4. Sestavy zboží

4.1. Při nákupu sestavy (např. nádrž + čerpadlo + příslušenství) se reklamace vždy vztahuje ke konkrétní vadné komponentě, nikoliv k celé sestavě.

4.2. Každá komponenta může mít odlišnou délku zákonné odpovědnosti i dobrovolné záruky za jakost. Informace o záručních dobách jednotlivých komponent jsou uvedeny na produktové stránce daného produktu.

5. Uplatnění reklamace

5.1. Kupující uplatní reklamaci přednostně prostřednictvím online systému **Retino**, který je dostupný na webových stránkách prodávajícího. Reklamaci lze uplatnit též písemně na adrese provozovny: Dobronická 1258, Praha 4, 148 00, nebo e-mailem na eshop@destovka.eu.

5.2. **Reklamace** musí obsahovat:

- jméno a kontaktní údaje kupujícího;
- číslo objednávky nebo faktury;
- označení reklamovaného zboží (název, typ);
- popis vady a okamžik jejího zjištění;
- fotodokumentaci vady;
- požadovaný způsob vyřízení reklamace.

5.3. Prodávající poskytuje vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy.

5.4. Prodávající vystaví kupujícímu potvrzení o přijetí reklamace (reklamační protokol) s uvedením data, obsahu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení.

6. Lhůty pro vyřízení reklamace

6.1. Spotřebitel. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena a spotřebitel o tom bude informován bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, nedohodne-li se prodávající se spotřebitelem výslovně na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může spotřebitel od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

6.2. Podnikatel. Reklamace podnikatele bude vyřízena v přiměřené lhůtě s ohledem na povahu vady. Zákonná lhůta 30 dnů se na kupujícího, který je podnikatelem, nepoužije.

7. Práva kupujícího z vadného plnění

7.1. Kupující má při oprávněné reklamaci nárok na:

- **odstranění vady** opravou nebo dodáním nové věci bez vady (resp. součásti bez vady) dle volby kupujícího, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo v porovnání s druhým nepřiměřeně nákladný;

- **přiměřenou slevu z kupní ceny**, pokud prodávající vadu neodstraní;
- **odstoupení od smlouvy**, pokud se vada projeví opakovaně, je-li vada podstatným porušením smlouvy, nebo pokud není možné vadu jiným způsobem vyřešit.

7.2. Způsob vyřízení reklamace (Práva spotřebitele). Spotřebitel má v první řadě právo požadovat odstranění vady, a to buď opravou věci, nebo dodáním nové věci bez vady (dle své volby, není-li zvolený způsob nemožný nebo nepřiměřeně nákladný). Právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy má spotřebitel až v případech, kdy:

- prodávající vadu odmítne odstranit nebo ji neodstraní v zákonné lhůtě,
- se vada projeví opakovaně,
- je vada podstatným porušením smlouvy, nebo je zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro spotřebitele.

8. Vyloučení odpovědnosti za vady

8.1. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé:

- běžným opotřebením zboží;
- nesprávným používáním v rozporu s návodem k obsluze nebo účelem určení;
- neodbornou montáží, instalací nebo údržbou (zejména u nádrží: nesprávný obsyp, zásyp, nerespektování statických pokynů výrobce);
- mechanickým poškozením;
- vnějšími událostmi (záplava, úder blesku, sesuv půdy apod.);
- zásahem neautorizované osoby do výrobku.

8.2. U zboží prodaného se slevou z důvodu vady neodpovídá prodávající za vadu, pro kterou byla snížena cena ujednána.

9. Náklady spojené s reklamací

9.1. **Náklady spotřebitele.** Je-li reklamace uplatněná spotřebitelem uznána jako oprávněná, má spotřebitel právo na úhradu tzv. účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace. Těmito náklady se však rozumí pouze nejnižší nutné náklady odpovídající adekvátnímu a běžnému způsobu doručení vzhledem k povaze zboží.

9.2. **Povinnost konzultace u nadměrného zboží.** Vzhledem k objemové a fyzikální povaze prodávajícího sortimentu (např. těžké podzemní nádrže) apelujeme na spotřebitele, aby před jakýmkoliv odesláním nadměrného zboží nejprve kontaktovali prodávajícího k dohodě na logisticky a ekonomicky nejšetrnějším řešení (např. svoz partnerskou spedicí prodávajícího). Prodávající si rovněž vyhrazuje právo vyslat technika k posouzení vady přímo na místě instalace zboží. Pokud spotřebitel bez předchozí konzultace zvolí zbytečně nákladný způsob přepravy, budou mu uhrazeny náklady pouze do výše odpovídající nejlevnějšímu běžně dostupnému způsobu dopravy.

9.3. **Náklady podnikatele (B2B).** Je-li kupujícím podnikatel, výslovně se vylučuje aplikace ustanovení § 1924 občanského zákoníku. Kupující, který je podnikatelem, nemá právo na náhradu jakýchkoliv nákladů spojených s uplatněním práv z vadného plnění a tyto náklady nese v plném rozsahu sám.

10. Závěrečná ustanovení

10.1. Vztah k VOP a zákonu. Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (VOP) prodávajícího – společnosti Climate CZ s.r.o.. Práva a povinnosti stran, které nejsou výslovně upraveny v tomto dokumentu, se řídí příslušnými ustanoveními VOP a platnými právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

10.2. Rozhodné znění. Uplatňování a vyřizování reklamací se vždy řídí tím zněním Reklamačního řádu, které bylo platné a účinné v okamžiku uzavření kupní smlouvy (odeslání objednávky kupujícím), nikoliv zněním aktuálním v době uplatnění reklamace.

10.3. Změny dokumentu. Prodávající si vyhrazuje právo tento Reklamační řád průběžně aktualizovat, a to zejména v reakci na změny příslušné legislativy nebo rozhodovací praxe dozorových orgánů. Aktuální a platné znění je vždy trvale dostupné na webovém rozhraní e-shopu.

10.4. Účinnost. Toto znění Reklamačního řádu nabývá platnosti a účinnosti dne [20.4.2026] a plně nahrazuje všechna předchozí znění.

V Praze dne 21.4.2026

Climate CZ s.r.o.

Ing. Pavel Sehnal, jednatel