

## ZÁRUČNÍ A REKLAMAČNÍ PODMÍNKY INTERNETOVÉHO OBCHODU [WWW.NANNY.CZ](http://WWW.NANNY.CZ)

č. CZ\_ZARPNANNY\_20250101\_03

Počátek účinnosti: 1.1.2025

### 1. PŘEDMĚT PODMÍNEK

- 1.1. Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti Kupujícího vyplývající z vadného plnění poskytnutého Prodávajícím, Prodávajícím poskytované záruky za jakost a z odpovědnosti Prodávajícího za způsobenou újmu při prodeji Zboží v Internetovém obchodě. Tyto podmínky neobsahují úpravu nákupu Zboží samotného v Internetovém obchodě, neboť úprava nákupu je předmětem samostatných Obchodních podmínek.

### 2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1. Výrazy uváděné v těchto Podmínkách velkým počátečním písmenem mají následující význam:

„Internetový obchod“	Znamená internetový obchod dostupný pod doménou <a href="http://www.nanny.cz">www.nanny.cz</a> ;
„Kupní smlouva“	znamená kupní smlouvu upravenou Obchodními podmínkami a uzavřenou v uživatelském prostředí Internetového obchodu mezi Kupujícími a Prodávajícím;
„Kupující“	Znamená osobu, která uzavírá Kupní smlouvu s Prodávajícím;
„Občanský zákoník“	znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění;
„Obchodní podmínky“	znamená účinné Obchodní podmínky pro nákup zboží v Internetovém obchodě;
„Podmínky“	znamená tyto Záruční a reklamační podmínky;
„Podnikatel“	znamená osobu Kupujícího, která není Spotřebitelem;
„Prodávající“	znamená společnost JABLOTRON a.s., IČO: 286 68 715, se sídlem na adrese Pod Skalkou 4567/33, 466 01 Jablonec nad Nisou, Česká republika, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1957;
„Reklamace“	znamená uplatnění práva z vadného plnění nebo ze záruky za jakost Kupujícími;
„Zboží“	znamená jakýkoliv produkt, který je v nabídce Prodávajícího v Internetovém obchodě a který je předmětem koupě v Kupní smlouvě;

„Spotřebitel“	znamená každého člověka, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Kupní smlouvu s Prodávajícím nebo s ním jinak jedná;
„Vratky a reklamace“	znamená samostatnou záložku v Internetovém obchodě, jež obsahuje webový formulář pro uplatnění Reklamace nebo odstoupení od kupní smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží Kupujícím v postavení Spotřebitele.

### 3. PRÁVA KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 3.1. Rozsah. Právo Kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má Zboží při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího, byť se projeví až později.
- 3.2. Nároky při podstatném a nepodstatném porušení Kupní smlouvy. V případě podstatného porušení Kupní smlouvy má Kupující v první řadě právo na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady nebo dodání chybějícího Zboží. Není-li možné uplatnit nárok uvedený v předchozí větě, má Kupující právo nárok na odstranění vady opravou Zboží nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo právo odstoupit od Kupní smlouvy. V případě nepodstatného porušení Kupní smlouvy má Kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 3.3. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud:
- 3.3.1. se jedná o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření Kupní smlouvy, nebo
- 3.3.2. se jedná o vadu, kterou Kupující sám způsobil.
- 3.4. Prohlídka Zboží Kupujícím. Kupující Zboží prohlédne podle možností co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na Zboží a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství.
- 3.5. Postoupení práva. Práva z vadného plnění je Kupující oprávněn postoupit jiné osobě jen s výslovným souhlasem Prodávajícího. Bez tohoto souhlasu nemůže Kupující tato práva platně postoupit.

### 4. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ O PRÁVECH Z VADNÉHO PLNĚNÍ PRO KUPUJÍCÍHO V POSTAVENÍ SPOTŘEBITELE

- 4.1. Doba. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží v době 24 (slovy: dvaceti čtyř) měsíců od převzetí, není-li dále stanoveno jinak.
- 4.2. Omezení práva z vadného plnění. Právo Kupujícího z vadného plnění se neuplatní:
- 4.2.1. v případě Zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- 4.2.2. na opotřebením Zboží způsobené jejím obvyklým užíváním,
- 4.2.3. u použitého Zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, které Zboží mělo při převzetí Kupujícím, nebo
- 4.2.4. vyplývá-li to z povahy Zboží.

### 5. ZÁRUKA ZA JAKOST

- 5.1. Rozsah. Prodávající poskytuje záruku za jakost dodaného Zboží všem Kupujícím za podmínek stanovených těmito Podmínkami.

- 5.2. Záruční doba. Prodávající se zavazuje, že si Zboží po dobu 24 (slovy: dvaceti čtyř) měsíců od jeho převzetí Kupujícím zachová své obvyklé vlastnosti a při používání v souladu s návodem k použití bude způsobilé k použití pro svůj obvyklý účel.
- 5.3. Práva ze záruky. Kupující má v rámci záruky právo na (i) převzetí Zboží k nápravě Prodávajícím na jeho vlastní náklady, (ii) bezplatné a řádné odstranění vytykané vady Zboží, případně (iii) na výměnu vadného Zboží nebo jeho části, přičemž volba způsobu odstranění vady náleží Prodávajícímu.
- 5.4. Záruční list. Prodávající vydává Kupujícímu v postavení Spotřebitele potvrzení o záruce za jakost (záruční list) v elektronické formě nejpozději při převzetí Zboží. Záruční list obsahuje zejména:
- 5.4.1 údaj, že má Kupující ze zákona právo vůči Prodávajícímu na bezplatnou nápravu a že toto právo není zárukou za jakost dotčeno;
- 5.4.2 označení Zboží, na které se záruka vztahuje, adresu sídla Prodávajícího, postup k uplatnění práv a podmínky záruky.
- 5.5. Výluky. Záruka za jakost se nevztahuje zejména na:
- 5.5.1. spotřební materiál a baterie, které jsou dodány se Zbožím nebo které jsou jeho součástí;
- 5.5.2. užití Zboží, včetně jeho instalace, v rozporu s dodanou dokumentací, zejména pak návodem k použití, nebo v rozporu s právními předpisy;
- 5.5.3. úmyslné poškození Zboží;
- 5.5.4. Zboží, jehož výrobní čísla jsou odstraněna, změněna nebo nečitelná;
- 5.5.5. opotřebením Zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- 5.5.6. Zboží prodávané jako použité;
- 5.5.7. vady způsobené vyšší mocí;
- 5.5.8. vady způsobené vnější událostí, působením přírodních nebo vnějších vlivů, živelních událostí, rušivých elektromagnetických vlivů apod.;
- 5.5.9. vady Zboží, které byly Kupujícímu známy v době uzavření Kupní smlouvy;
- 5.5.10. vady Zboží způsobené věcmi, které jsou využívány spolu se Zbožím;
- 5.5.11. vady způsobené v důsledku obdobných příčin.
- 5.6. Uplatnění záruky za jakost. Právo ze záruky za jakost uplatní Kupující u Prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději však do konce záruční doby, některým z následujících způsobů:
- a) elektronicky prostřednictvím webového reklamačního formuláře zpřístupněného na doméně Internetového obchodu Prodávajícího pod záložkou Vratky a reklamace, a to spolu se zasláním Zboží na adresu Prodávajícího uvedenou v čl. 6.1, nebo
- b) písemně na adrese Prodávajícího uvedené v čl. 6.1, a to spolu se zasláním Zboží tamtéž, nebo
- c) osobně, v rámci obvyklé pracovní doby, přímo v provozovně Prodávajícího na adrese uvedené v čl. 6.1, kde je po celou tuto dobu přítomen pracovník pověřený k převzetí Zboží, a to spolu s předložením Zboží.
- 5.7. Běh záruční doby. Vytkl-li Kupující Prodávajícímu vadu oprávněně, neběží záruční doba po dobu, po kterou Kupující nemůže vadné Zboží užívat.
- 5.8. Práva Spotřebitelů. Tímto článkem nejsou dotčena práva Spotřebitelů.

5.9. Postoupení práva. Záruka je poskytována výhradně prvnímu Kupujícímu, který si Zboží u Prodávajícího zakoupil výlučně pro své použití. Práva ze záruky za jakost může Kupující platně postoupit jiné osobě jen s předchozím písemným souhlasem Prodávajícího.

## 6. REKLAMACE

6.1. Místo uplatnění Reklamací. Reklamací je Kupující oprávněn uplatnit výhradně u Prodávajícího, a to na webových stránkách Internetového obchodu nebo v jeho sídle na adrese JABLOTRON a.s., Servisní oddělení, Pod Skalkou 4567/33, 466 01 Jablonec nad Nisou, Česká republika.

6.2. Doba pro uplatnění Reklamací. Kupující je povinen uplatnit Reklamací bez zbytečného odkladu poté, co bylo možné zjevnou vadu odhalit nebo kdy se vada projevila, a to buď označením vady nebo popisem, jak se projevuje.

6.3. Způsob uplatnění Reklamací. Kupující je oprávněn uplatnit Reklamací:

- a) elektronicky prostřednictvím webového reklamačního formuláře zpřístupněného na doméně Internetového obchodu Prodávajícího pod záložkou Vratky a reklamacie, a to spolu se zasláním reklamovaného Zboží na adresu Prodávajícího uvedenou v čl. 6.1, nebo
- b) písemně na adrese Prodávajícího uvedené v čl. 6.1, a to spolu se zasláním reklamovaného Zboží tamtéž, nebo
- c) osobně, v rámci obvyklé pracovní doby, přímo v provozovně Prodávajícího na adrese uvedené v čl. 6.1, kde je po celou tuto dobu přítomen pracovník pověřený přijímáním Reklamací, a to spolu s předložením reklamovaného Zboží.

6.4. Potvrzení. Uplatní-li Kupující, mimo Kupujícího, který je podnikatelem a koupě Zboží se týkala jeho podnikatelské činnosti, právo ze záruky, potvrdí mu Prodávající písemnou formou, kdy právo uplatnil, co je obsahem Reklamací, jaký způsob vyřízení reklamací Kupující požaduje a kontaktní údaje Kupujícího. Následně mu potvrdí způsob a dobu trvání vyřízení Reklamací, případné provedení opravy či odůvodnění zamítnutí Reklamací. Potvrzení mohou být Prodávajícím Kupujícímu vystavena rovněž v elektronické formě.

6.5. Doba řešení reklamací. Prodávající vyřídí Reklamací v přiměřené době tak, aby tím Kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, s přihlédnutím k povaze Zboží a účelu, pro který ho Kupující koupil, nejpozději do 60 (slovy: šedesáti) dnů ode dne uplatnění Reklamací, u Kupujícího v postavení Spotřebitele však nejpozději do 30 (slovy: třiceti) dnů, pokud se Prodávající se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě, a to včetně informování Kupujícího o vyřízení Reklamací.

6.6. Náklady spojené s uplatněním Reklamací. V případě oprávněné Reklamací převezme Prodávající Zboží k odstranění vady na vlastní náklady. Na žádost poskytne Prodávající Kupujícímu rovněž náhradu za ostatní účelně vynaložené náklady spojené s odstraněním vady Zboží.

6.7. Volba způsobu řešení Reklamací. Zvolí-li Kupující při uplatnění Reklamací dle čl. 6.3. způsob odstranění vady, který je nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady, má Prodávající právo takové řešení Reklamací odmítnout a vadu Zboží odstranit jiným, přiměřeným způsobem.

- 6.8. Součinnost. Kupující je povinen při uplatnění svého práva v rámci Reklamacce poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnosti. Součinností se rozumí zejména umožnění Prodávajícímu přezkoumat reklamované Zboží, stejně jako poskytnutí všech relevantních podkladů k Reklamacce, které např. vyloučí vadně provedenou instalaci či nastavení Zboží, vliv okolního prostředí, vadné použití nebo vadné ovládání Zboží. Řádné poskytnutí součinnosti ze strany Kupujícího je rovněž podmínkou pro běh lhůt uvedených v čl. 6.5.
- 6.9. Smluvní pokuta. Bude-li Kupující předávat Zboží Prodávajícímu v rámci uplatnění záruky za jakost, pak je povinen jej zaslat bez baterie, ledaže k vyjmutí baterie je třeba odborného zásahu, resp. si dodání Zboží i s baterií výslovně vyžádal Prodávající. V opačném případě bude účtován manipulační poplatek ve výši 100,- Kč za manipulaci se zaslou baterií.
- 6.10. Odstoupení od smlouvy. V případě, že Prodávající (i) odmítl vadu Zboží odstranit, (ii) vadu neodstranil v přiměřené době tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, (iii) Zboží k odstranění vady nepřevzal na vlastní náklady, (iv) svými prohlášeními dává najevo nebo (v) je z jiných okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo (vi) bez značných obtíží pro Kupujícího, (vii) pokud se vada projevila opakovaně, (viii) vada představuje podstatné porušení Kupní smlouvy, má Kupující v postavení Spotřebitele právo odstoupit od Kupní smlouvy. Odstoupení je třeba učinit jednoznačným písemným prohlášením zaslaným na adresu sídla Prodávajícího uvedenou v čl. 6.1 nebo na e-mailovou adresu: [servis@jablotron.cz](mailto:servis@jablotron.cz). Kupující může k odstoupení od smlouvy použít webový formulář „Vratky a reklamace“ dostupný v Internetovém obchodě, který nabízí volbu „Odstoupení od smlouvy z důvodu vady“ v poli „Důvod“; není povinností Kupujícího webový formulář k odstoupení od kupní smlouvy použít.
- Prodávající Kupujícímu přijetí prohlášení o odstoupení od Kupní smlouvy písemně potvrdí a bez zbytečného odkladu mu vrátí kupní cenu.
- 6.11. Mimosoudní řešení sporu. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporu. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), která je rovněž příslušným orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Spotřebitel se může se svou stížností nebo návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vzniklým v souvislosti s Kupní smlouvou obrátit na Českou obchodní inspekci. Spotřebitel může pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů využít platformu pro řešení sporů on-line, která je dostupná na internetových stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **7. ODPOVĚDNOST ZA ÚJMU**

- 7.1. Oznamovací povinnost. Kupující je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Prodávajícímu jakoukoliv skutečnost, která by mohla zakládat odpovědnost za újmu Prodávajícího nebo mít vliv na výši případné náhrady újmy ze strany Prodávajícího. Jestliže nedojde k oznámení dle předchozí věty a vznikne újma, pak Kupující nebude mít nárok na náhradu újmy, která neoznámením vznikla, pokud by tuto újmu byl jinak Prodávající povinen nahradit.
- 7.2. Pokyny Prodávajícího. Prodávající neodpovídá za jakoukoliv újmu vzniklou z nedodržení pokynů ohledně manipulace se Zbožím a jeho užívání, včetně vadné instalace a nevhodné obsluhy.

## **8. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ ODPOVĚDNOSTI ZA ÚJMU PRO KUPUJÍCÍHO V POSTAVENÍ PODNIKATELE**

- 8.1. Omezení. Vznikla-li by odpovědnost Prodávajícího za jakoukoliv újmu, včetně povinnosti k její náhradě, vzniklé na základě Kupní smlouvy nebo v souvislosti s plněním z Kupní smlouvy, pak je Prodávající povinen újmu nahrazovat jen do výše přijatého plnění od Kupujícího.
- 8.2. Výluky. Zejména je vyloučena náhrada újmy v případě ušlého zisku nebo ztráty dat. Dále jsou výslovně vyloučeny jakékoliv regresní nároky Kupujícího týkající se náhrady újmy, zejména v případech, kdy dojde k převodu Zboží na další osobu.
- 8.3. Solidární odpovědnost. V případě, kdy by byl Prodávající s Kupujícím společně a nerozdílně odpovědný za škodu způsobenou vadou výrobku, a Kupující byl měl v takové situaci vůči Prodávajícímu regresní nárok, pak výše tohoto nároku je omezena výší plnění poskytnutého z pojištění Prodávajícího, nejvýše však částkou 10 000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých).
- 8.4. Podmínky odpovědnosti. Jestliže by Prodávající byl v některých případech povinen k náhradě újmy, pak se náhrada omezuje jen na újmu předvídatelnou v době uzavření Kupní smlouvy, která vznikla zaviněným porušením povinnosti ze strany Prodávajícího.
- 8.5. Technická podpora. Jakákoliv komunikace se zaměstnanci Prodávajícího nebo jím určenými smluvními partnery má informativní a nezávaznou povahu. Tato komunikace vychází ze současného stavu znalostí a zkušeností týkajících se nabízených produktů a je poskytována bezúplatně, není-li dojednáno jinak. Jakákoliv odpovědnost za újmu vzniklou při jakékoliv formě komunikace s Prodávajícím je pak vyloučena.
- 8.6. Domněnka nedbalosti. Ustanovení Občanského zákoníku o domněnce nedbalosti (§ 2911 Občanského zákoníku) se nepoužije.

## **9. ZÁVĚREČNÁ A SPOLEČNÁ USTANOVENÍ**

- 9.1. Promlčení. Promlčecí lhůta pro nároky vznikající na základě těchto Podmínek, zejména pak nároky z vadného plnění nebo z odpovědnosti za újmu, je 1 (slovy: jeden) rok od okamžiku, kdy tento nárok mohl být uplatněn poprvé. Toto ustanovení se nepoužije v případě Kupujícího v postavení Spotřebitele, nebo v případě, že bude v rozporu s kogentními normami rozhodného práva. Jestliže taková skutečnost nastane, pak se uplatní nejkratší přípustná promlčecí lhůta upravená rozhodným právem.
- 9.2. Nevykonání práva. Pro případ, že by Prodávající nevykonal nebo nevynucoval jakékoliv ze svých práv či zákonných prostředků ochrany práv, které mu náleží podle Podmínek nebo podle právních předpisů, nebo na něm netrval, pak takovéto jednání ze strany Prodávajícího nebude považováno za vzdání se takového práva z jeho strany.
- 9.3. Adhezní smlouvy. V případě Podnikatelů se vylučuje užití ustanovení Občanského zákoníku o adhezních smlouvách (§ 1799 a § 1800 Občanského zákoníku).
- 9.4. Kogentní ustanovení práva. Ustanovení Podmínek omezující odpovědnost za újmu se neuplatní v případě, kdy jsou vyloučena kogentními ustanoveními práva, zejména pak v případě újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.
- 9.5. Rozhodné právo. Vzhledem k tomu, že Prodávající má sídlo v České republice, se Podmínky řídí a mají být vykládány v souladu s právním řádem České republiky. Pro případ soudního sporu s Prodávajícím se sjednává jako výlučná místní příslušnost soudu, v jehož obvodu má sídlo Prodávající.

- 9.6. Salvátorská klauzule. Stane-li se jakékoliv ustanovení Podmínek neplatným nebo nevymahatelným nebo je-li jako takové shledáno příslušným soudem či jiným orgánem nadaným pravomocí vydávat závazné rozhodnutí či nálezy, nemá tato skutečnost vliv na platnost či vymahatelnost ostatních ustanovení Podmínek. Bude-li to možné, pak namísto takového ustanovení bude využito ustanovení s co nejpodobnějším významem.
- 9.7. Účinnost. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem uvedeným v jejich počátku. Vůči Kupujícímu jsou Podmínky účinné okamžikem uzavření Kupní smlouvy, kdy tyto Podmínky tvoří nedílnou část Kupní smlouvy.

\* \* \*