

KDYŽ NĚCO NENÍ V POŘÁDKU

# Reklamační podmínky

Reklamací chceme vyřešit srozumitelně a bez zbytečného přehazování odpovědnosti. Jinak se posuzuje vada zboží, digitálního obsahu a služby; vaše zákonná práva tímto dokumentem neomezujeme.

Účinné od 12. 8. 2026 · verze 1.0

## Nejdůležitější v kostce

- Reklamací přijímáme e-mailem, poštou i po předchozí domluvě osobně.
- Formulář není povinný; potřebujeme hlavně poznat objednávku a popis vady.
- Při přijetí vydáme potvrzení a u spotřebitele hlídáme zákonnou lhůtu vyřízení.
- Uznaná reklamáce nemá zákazníkovi vytvářet další účelně vynaložené náklady.
- Běžné opotřebení není vada, ale zákonná práva nelze vyloučit obecnou výjimkou.

## 1. Kdo reklamaci vyřizuje

Prodávajícím a poskytovatelem je KOLIBRI s.r.o., IČO 19370091, DIČ CZ19370091, Žirovnická 3133/6, 106 00 Praha 10, spisová značka C 385522 vedená u Městského soudu v Praze. Kontakt: info@radimcare.cz, +420 601 106 060.

Tyto podmínky doplňují obchodní podmínky. Pokud zákon dává spotřebiteli výhodnější právo, použije se zákon.

## 2. Jak reklamaci uplatnit

Napište na info@radimcare.cz, pošlete reklamaci na adresu sídla nebo si předem domluvte osobní předání. Uveďte kontakt, číslo objednávky, co reklamujete, jak se vada projevuje a jaké řešení požadujete. Fotografie či video pomohou, nejsou však vždy podmínkou přijetí reklamáce.

Formulář z centra dokumentů je dobrovolný. Datum uplatnění je den, kdy nám reklamáce došla způsobem, který umožňuje její posouzení.

- zboží předávejte čisté a bezpečně zabalené, pokud je jeho zaslání potřebné
- neposílejte citlivé osobní údaje, které s vadou nesouvisí
- před odesláním zařízení si podle možností zazálohujte vlastní data a odstraňte přístupové údaje

## 3. Potvrzení a lhůta

Při uplatnění reklamáce vydáme písemné potvrzení s datem, obsahem reklamáce, požadovaným způsobem vyřízení a kontaktem pro informování. Po vyřízení vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně písemné odůvodnění zamítnutí.

O spotřebitelské reklamaci rozhodneme bez zbytečného odkladu. Vyřízení včetně odstranění vady nesmí bez dohody se spotřebitelem trvat déle než 30 dnů. U podnikatele se postup a lhůta řídí smlouvou a zákonem.

## 4. Zboží

Zboží je vadné zejména tehdy, když při převzetí nemá sjednané nebo obvykle očekávané vlastnosti, množství, jakost, příslušenství či návod, nebo se nehodí k dohodnutému či obvyklému účelu. U spotřebitele se práva z vady posuzují podle pravidel platných v době koupě.

Podle povahy vady může spotřebitel požadovat opravu nebo dodání nové věci; není-li zvolený způsob možný nebo přiměřený, použijí se další zákonné nároky, zejména sleva nebo odstoupení. Konkrétní řešení vždy závisí na povaze vady a zákonných podmínkách.

Právo z vady nevzniká u běžného opotřebení odpovídajícího používání, vady způsobené zákazníkem nebo vady, o které zákazník před koupí věděl a výslovně ji přijal. Posouzení nelze nahradit paušální větou, že jakýkoli zásah automaticky ruší všechna práva.

## 5. Digitální obsah a software

Digitální obsah nebo služba musí odpovídat popisu, rozsahu, funkčnosti, kompatibilitě, podpoře a aktualizacím uvedeným před nákupem. Vadu oznamte včetně zařízení, systému, verze a kroku, při kterém se problém projeví.

Nejprve se pokusíme digitální plnění uvést do souladu. Není-li to možné nebo náprava nepříjde v přiměřené době a bez značných obtíží, náleží spotřebiteli další práva podle závažnosti vady, včetně přiměřené slevy nebo ukončení závazku, jsou-li splněny zákonné podmínky.

## 6. Služby, instalace a řešení na míru

U služby posuzujeme, zda byla provedena ve sjednaném rozsahu, odborně a v dohodnutém termínu. Reklamáce služby se netýká nové změny zadání ani práce, která nebyla součástí potvrzené objednávky či nabídky.

Podle povahy vady zajistíme nápravu, opakované nebo náhradní plnění, přiměřenou slevu či jiné řešení, které odpovídá smlouvě a zákonu. U naléhavého bezpečnostního problému zařízení nejprve omezte používání a kontaktujte nás; RadimCare nenahrazuje tísňovou linku ani zdravotní službu.

## 7. Náklady a přeprava

Před zasláním rozměrného nebo citlivého zařízení se s námi domluvte na vhodném postupu. U oprávněné reklamace má spotřebitel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů. Způsob přepravy proto volíme přiměřeně povaze výrobku a vady.

Zásilku zabalte tak, aby během dopravy nevzniklo další poškození. Samotný chybějící původní obal není automatickým důvodem k odmítnutí reklamace.

## 8. Když se neshodneme

Nejprve nám napište na [info@radimcare.cz](mailto:info@radimcare.cz). Spotřebitel může využít mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, [coi.gov.cz/informace-o-adr](http://coi.gov.cz/informace-o-adr).

Reklamáce vady není totéž co odstoupení od smlouvy bez udání důvodu. Pro odstoupení použijte samostatný vzor v centru dokumentů.