

## Reklamace a vrácení zboží

Doufáme, že hračky ze SenzoKids udělají radost. Pokud by ale přece jen nastal problém nebo jste si nákup rozmysleli, tady je návod, jak to společně vyřešíme. Tento dokument je součástí Všeobecných obchodních podmínek SenzoKids dostupných na [www.senzokids.cz/obchodni-podminky](http://www.senzokids.cz/obchodni-podminky).

### 1. Vrácení zboží do 14 dnů

Pokud jste si nákup rozmysleli, můžete zboží vrátit bez udání důvodu do 14 dnů od jeho převzetí. Jde o zákonné právo každého spotřebitele (§ 1829 občanského zákoníku) – není potřeba nic vysvětlovat ani omlouvat.

Jak postupovat:

1. Dejte nám vědět, že zboží vracíte, ještě před uplynutím 14denní lhůty. Odstoupení od smlouvy můžete učinit jakýmkoli jednoznačným prohlášením – pro co nejrychlejší vyřízení doporučujeme napsat e-mail na [info@senzokids.cz](mailto:info@senzokids.cz). Můžete využít vzorový formulář níže, ale není to povinné.
2. Zboží bezpečně zabalte a pošlete ideálně v původní krabičce. Silikonové hračky si po rozbalení můžete prohlédnout, jako byste to udělali v běžném obchodě.
3. Pošlete nám balíček na adresu: Ďáblická 736/48b, 182 00 Praha-Ďáblice. Poštovné za vrácení hradíte vy.
4. Do balíčku vložte lístek se svým jménem a číslem objednávky, ať víme, od koho zásilka je.

Peníze (včetně původního poštovného ve výši nejlevnější nabízené varianty dopravy) vám vrátíme do 14 dnů od doručení balíčku k nám. Pokud nám vrátíte hračku zjevně použitou, znečištěnou nebo s poškozeným materiálem nad rámec běžného vyzkoušení, jsme oprávněni z vrácené částky strhnout poměrnou část odpovídající snížení hodnoty zboží, případně i náklady na odborné vyčištění (§ 1833 občanského zákoníku).

Právo na vrácení se nevztahuje na zboží vyrobené přímo na vaše přání nebo zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím (§ 1837 občanského zákoníku).

### 2. Reklamace (když je něco v nepořádku)

Na všechny produkty poskytujeme zákonnou záruku 24 měsíců od převzetí (§ 2161 občanského zákoníku). Pokud vám dorazilo zboží poškozené nebo se vada projevila později, hned to napravíme.

Navíc: pokud se vada projeví do 1 roku od převzetí, zákon předpokládá, že zboží bylo vadné už při předání – nemusíte tedy nic dokazovat (§ 2161a občanského zákoníku, účinný od 6. 1. 2023).

Jak reklamovat:

1. Napište nám na [info@senzokids.cz](mailto:info@senzokids.cz) a přiložte popis a fotku vady – reklamace je uplatněna už tímto e-mailem a od tohoto okamžiku běží zákonná 30denní lhůta pro vyřízení. Abychom ji mohli posoudit, musíte nám vadné zboží doručit – lhůta se přiměřeně prodlužuje o dobu, po kterou nám neposkytnete potřebnou součinnost (tedy než nám zboží fyzicky dorazí). Často se ale domluvíme na

slevě nebo zaslání nového kusu, aniž byste museli vadný kousek složitě posílat zpět.

2. Pokud bude nutné zboží zaslat na posouzení, domluvíme se na způsobu dopravy. Náklady na oprávněnou reklamaci hradíme my.

3. O výsledku vás budeme informovat e-mailem. Pokud reklamaci neuznáme, zboží vám vrátíme s písemným odůvodněním.

V závislosti na povaze vady máte právo na opravu nebo výměnu zboží, přiměřenou slevu z ceny, nebo – u závažné vady nebo při opakované vadě – vrácení peněz a odstoupení od smlouvy.

Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení materiálu ani na poškození způsobené nesprávným používáním hračky.

### **3. Když se nedohodneme**

Doufáme, že se žádný spor nevyskytne – ale pro jistotu: jako spotřebitel máte právo obrátit se na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) a využít bezplatné mimosoudní řešení sporu. Případně můžete použít evropskou online platformu ODR: [consumer-redress.ec.europa.eu](http://consumer-redress.ec.europa.eu).

Kontaktním místem dle nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 524/2013 je Evropské spotřebitelské centrum ČR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2.

## Příloha č. 1 – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Použijte tento formulář, pokud chcete vrátit zboží v zákonné 14denní lhůtě. Pošlete ho e-mailem na [info@senzokids.cz](mailto:info@senzokids.cz) nebo ho přiložte k balíčku. Použití formuláře není povinné – stačí i běžný e-mail, ze kterého je jasné, že zboží vracíte.

Adresát: MgA. Veronika Stryalová – SenzoKids, Ďáblická 736/48b, 182 00 Praha-Ďáblice

E-mail: [info@senzokids.cz](mailto:info@senzokids.cz)

Oznamuji, že odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží:

.....

Číslo objednávky: .....

Datum obdržení zboží: .....

Jméno a příjmení: .....

Adresa: .....

Číslo účtu pro vrácení platby: .....

Datum: .....      Podpis: .....

## Příloha č. 2 – Vzorový formulář pro uplatnění reklamace

Použijte tento formulář pro uplatnění reklamace. Pošlete ho e-mailem na [info@senzokids.cz](mailto:info@senzokids.cz), ideálně s fotkou vady. Použití formuláře není povinné – stačí i běžný e-mail s popisem vady. Reklamace je uplatněna okamžikem doručení vašeho e-mailu.

Adresát: MgA. Veronika Stryalová – SenzoKids, Ďáblická 736/48b, 182 00 Praha-Ďáblice  
E-mail: [info@senzokids.cz](mailto:info@senzokids.cz)

Uplatňuji reklamaci na zboží zakoupené v e-shopu [www.senzokids.cz](http://www.senzokids.cz)

Číslo objednávky: .....

Datum převzetí zboží: .....

Název reklamovaného zboží: .....

Cena zboží (Kč): .....

Popis vady (jak se projevuje, kdy se poprvé objevila):

.....  
.....  
.....

Požaduji (vyberte):  opravu  výměnu  slevu z ceny  vrácení peněz

Číslo účtu pro příp. vrácení platby: .....

Jméno a příjmení: .....

Adresa: .....

E-mail: .....

Telefon: .....

Datum: ..... Podpis: .....