

Reklamační řád

Ogroup s.r.o. · itdelivery.cz · verze 1 · platí od 8. 10. 2026

Reklamační řád internetového obchodu itdelivery.cz. Prakticky shrnuje postup při reklamaci podle [Obchodních podmínek](#) (zejména body 13 až 20) a nestanoví žádná odlišná pravidla. Postup pro vrácení zboží bez udání důvodu do 14 dnů najdete na stránce [Vrácení zboží a reklamace](#).

1. Prodávající

Ogroup s.r.o.

se sídlem Rokelská 50, 273 62 Družec

IČO: 24845124, DIČ: CZ24845124

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 179742

e-mail: info@itdelivery.cz

2. Na jaké zboží se reklamační řád vztahuje

Reklamační řád se vztahuje na nové, repasované i použité zboží zakoupené v internetovém obchodě itdelivery.cz. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady a že po dobu odpovědnosti za vady si zachovává obvyklé vlastnosti a odpovídá popisu, který k němu prodávající uvedl – u repasovaného a použitého zboží zejména uvedenému stavu A / A- / B / C a případným poznámkám ke konkrétnímu kusu (bod 13 obchodních podmínek).

Odpovědnost za vady se nevztahuje (bod 18 obchodních podmínek):

- na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
- na vady, na které byl kupující před koupí upozorněn (např. uvedená technická odchylka konkrétního kusu),
- na vady, které kupující s ohledem na uvedený stav zboží musel s vynaložením obvyklé pozornosti při koupi zjistit.

3. Doba pro uplatnění reklamace

- U zboží prodávaného spotřebiteli činí zákonná doba pro uplatnění práv z vadného plnění **24 měsíců od převzetí zboží**.
- U použitého zboží může být tato doba zkrácena, nejméně však na 12 měsíců – a to jen tehdy, je-li kratší doba výslovně uvedena u konkrétní nabídky (údaj „Záruka X měsíců“). Není-li u nabídky kratší doba uvedena, platí 24 měsíců i u repasovaného či použitého zboží.
- Nejde o smluvní záruku za jakost, kterou prodávající samostatně neposkytuje, nestanoví-li konkrétní nabídka výslovně jinak.

Podrobně viz bod 18 obchodních podmínek.

4. Jak reklamaci uplatnit

Reklamaci lze uplatnit (bod 14 obchodních podmínek):

- e-mailem na info@itdelivery.cz,
- případně osobně po předchozí domluvě.

5. Co k reklamaci uvést

- **Doklad o nákupu** – číslo objednávky (případně jméno a e-mail, pod kterým byla objednávka vytvořena).
- **Popis vady** – jaká vada se projevuje a za jakých okolností.
- **Požadovaný způsob vyřízení** – oprava, výměna, přiměřená sleva, nebo odstoupení od smlouvy dle zákonných podmínek.
- **Kontaktní údaje** – jméno a e-mail, případně telefon, na kterých vás můžeme o průběhu reklamace informovat.

6. Kam reklamované zboží zaslat

Po přijetí reklamace prodávající s kupujícím domluví způsob předání reklamovaného zboží – zasláním na adresu prodávajícího, nebo osobně na výdejním místě (bod 14 obchodních podmínek). Proto doporučujeme reklamaci nejprve nahlásit e-mailem.

Adresa prodávajícího pro zaslání zboží:

Ogroup s.r.o., Rokelská 50, 273 62 Družec

7. Potvrzení o reklamaci

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení kupující požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace.

8. Způsob a lhůta vyřízení

Reklamaci lze podle povahy vady a požadavku kupujícího vyřídit opravou, výměnou, přiměřenou slevou, nebo odstoupením od smlouvy dle zákonných podmínek.

Kupující-spotřebitel: prodávající reklamaci, včetně odstranění vady, vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a spotřebitel má právo od smlouvy odstoupit.

9. Nákup jako podnikatel

Je-li kupující podnikatelem (typicky vyplní-li v objednávce firmu a IČO), lhůta 30 dnů se na vyřízení reklamace automaticky nevztahuje; reklamaci prodávající vyřídí v přiměřené lhůtě podle povahy vady, případně ve lhůtě dohodnuté s kupujícím. Kupující-podnikatel má práva plynoucí z platné právní úpravy vadného plnění podle občanského zákoníku; zvláštní práva spotřebitele se na něj nevztahují (body 14 a

19 obchodních podmínek).

10. Repasované a použité zboží

- Repasované a použité zboží mohlo být dříve používáno a může nést odpovídající kosmetické známky předchozího používání; kosmetický stav se může kus od kusu lišit.
- Kosmetický stav popisuje stavová třída A / A- / B / C podle stránky [Stavy zařízení](#). Zařazení do stavové třídy vypovídá o kosmetickém stavu, nikoli o konkrétní technické závadě.
- Známá technická odchylka nebo vada konkrétního kusu (např. slabší výdrž baterie) je uvedena přímo u daného kusu nebo nabídky – na takovou vadu se odpovědnost za vady nevztahuje.
- U zboží s výběrem konkrétního kusu jsou rozhodující reálné fotografie a textový popis daného kusu (body 15 až 17 obchodních podmínek).

11. Mimosoudní řešení sporů

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 000 20 869, internetová adresa: www.coi.cz (bod 20 obchodních podmínek).

12. Kontakt

Ogroup s.r.o., Rokelská 50, 273 62 Družec

e-mail: info@itdelivery.cz, viz také stránka [Kontakty](#).