

## Reklamační řád

Pikron s.r.o., Pražská 3347/46a, 400 01 Ústí nad Labem, platné od 25. 5. 2018

### 1. Všeobecná ustanovení

**1.1.** Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na zboží, u kterého je v záruční době uplatňováno právo na reklamaci a upřesňuje postup smluvních stran v případě, že přes veškeré úsilí společnosti Pikron s.r.o. o zachování vysoké kvality nabízeného zboží, vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávajícího zboží (dále jen reklamace).

**1.2** Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady (dále jen záruka), včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až § 1925, § 2099 až § 2117 a § 2161 až § 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

**1.3** Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek (dále jen OP) a uzavřením kupní smlouvy vyjadřuje kupující souhlas s OP a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

**1.4** Tento reklamační řád je platný od 25. 5. 2018 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

### 2. Prevence

**2.1** Při výběru zboží je nutné, aby zvolený typ a rozměr výrobku přesně odpovídal potřebám zákazníka. Zákazník před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování zboží.

**2.2** Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku.

**2.3** Další nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu zboží a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Nesprávná, nevhodná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje jeho plnou funkčnost a životnost.

### 3. Odpovědnost prodávajícího (práva z vad, rozsah záruky)

**3.1** Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá za to, že:

- a) věc má ujednané vlastnosti, hodí se k požadovanému účelu a odpovídá jakostí. Chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží,

- b) je dodána v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- c) vyhovuje požadavkům právních předpisů.

### **Práva z vad - kupující podnikatel**

**3.2** Mezi podnikateli nelze uplatňovat ochranu spotřebitele při prodeji zboží a neplatí zde 24 měsíční záruka. Prodávající odpovídá pouze za vady, které má věc v okamžiku převzetí, i když se tyto projeví až po převzetí. Neodpovídá tedy za vady, které vznikly později.

**3.3** Společnost Pikron s.r.o. se dobrovolně zavazuje poskytnout kupujícímu podnikateli záruku 12 měsíců za jakost zboží. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude mít v záruční době obvyklé vlastnosti nebo že bude způsobilá k použití pro obvyklý účel. Záruku shodnou s datem záruky poskytne společnost Pikron s.r.o. kupujícímu podnikateli také na zboží, na němž je záruční doba vyznačena nebo vyplývá ze záručního listu.

**3.4** Pokud reklamaci uplatňuje kupující podnikatel, je lhůta pro vyřízení reklamace smluvně dohodnuta na dobu 30 dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. V tomto případě musí prodejce vyřídit reklamaci alespoň ve lhůtě přiměřené.

### **Práva z vad - kupující spotřebitel**

**3.5** Právo z vad může kupující spotřebitel uplatnit, jestliže se na zboží vyskytnou vady do 24 měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

**3.6** Je-li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.

**3.7** Záruční doba začíná běžet převzetím zboží kupujícím spotřebitelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v opravě. V případě výměny zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.

## **4. Odpovědnost kupujícího (práva plynoucí z odpovědnosti za vady)**

**4.1** Právo na reklamaci zboží se nevztahuje zejména na případy, kdy závada nebo poškození vzniklo z těchto příčin:

- a) mechanickým poškozením, poškozením elektrickým přepětím nebo živelnou pohromou,
- b) prokazatelně nesprávným užíváním a užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
- c) prokazatelně nedovoleným zásahem do zboží (mechanické úpravy, lepení, poškození plomb, apod.),
- d) prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou,
- e) užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání, např. v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je určeno výrobcem nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci.

**4.2** Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, u zboží prodávajícího za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo zboží při převzetí kupujícího.

**4.3** Právo z vadného plnění (na reklamaci) kupujícímu nenáleží, pokud prodávající kupujícího před převzetím zboží upozornil, že zboží má vadu, pokud kupující vadu sám způsobil nebo pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu.

**4.4** Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady a znehodnocení zboží nebo znemožnit objektivní posouzení skutečných příčin současného stavu zboží a může být důvodem zamítnutí reklamace.

**4.5** Zjevné poškození zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovéto zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu musí informovat prodávajícího.

**4.6** Kupující podnikatel je povinen si zboží bez odkladu překontrolovat a případné zjištěné závady (které lze kontrolou zjistit) bez zbytečného odkladu vytknout prodávajícímu.

**4.7** V případě zaslání zboží prodejci je nutné zboží zabalit pro přepravu takovým způsobem, aby nedošlo k jeho poškození během přepravy.

**4.8** Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí zboží na reklamaci, pokud je zboží nebo jeho součásti znečištěny a nebo pokud zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a zásadami.

## 5. Vyřízení reklamace (způsob podání, uplatnění a vyřízení)

### Základní podmínky pro uznání reklamace

**5.1** Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, která je v rozporu s právy z odpovědnosti za vady (Odpovědnost prodávajícího), má zákazník právo tuto vadu reklamovat.

**5.2** Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nevhodného zásahu.

**5.3** Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet. Záruční doba je obecná administrativní lhůta, která nemá žádnou přímou souvislost s obvyklou životností konkrétního výrobku.

**5.4** Kupující je povinen při uplatnění reklamace předat zboží čisté, suché a hygienicky nezávadné. Pokud bude k reklamaci předloženo zboží v hygienicky nepřijatelném stavu (špinavé, mokré, plísňivé atd.) nebo nekompletní, bude reklamace vyřešena ihned zamítnutím.

## Podání, předání a lhůty k vyřízení

**5.5** Reklamaci uplatňuje kupující u prodávajícího tam, kde zboží zakoupil, tzn. na adrese provozovny Pražská 46A, 400 01 Ústí nad Labem nebo může reklamované zboží na tuto adresu zaslat přepravní firmou. Skutečný nákup reklamovaného zboží musí kupující prokázat kupním dokladem nebo jiným věrohodným způsobem.

**5.6** Pověřený pracovník je povinen vydat zákazníkovi reklamační protokol, ve kterém je uvedeno, kdy reklamaci uplatnil, co je předmětem reklamace a jaký způsob řešení reklamace zákazník požaduje. Pokud kupující zboží do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem.

**5.7** Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

**5.8** Pokud reklamaci uplatňuje kupující spotřebitel, musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena nejpozději 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne jinak. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy, to znamená, že kupující spotřebitel může od smlouvy ihned odstoupit.

**5.9** Pokud reklamaci uplatňuje kupující podnikatel, je lhůta pro vyřízení reklamace smluvně dohodnuta na dobu 30 dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. V případě prodloužení doby z důvodů uvedených výše, musí prodejce vyřídít reklamaci alespoň ve lhůtě přiměřené.

**5.10** Lhůta pro vyřízení reklamace je pozastavena v případě, že prodávající neobdržel od kupujícího veškeré podklady potřebné pro řádné vyřízení reklamace nebo zboží nedodá kompletní. Lhůta začne opět běžet až po dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

**5.11** Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku).

**5.12** Kupující spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnižší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného zboží. Kupující spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z reklamace.

## Řešení reklamace při nepodstatném porušení smlouvy

**5.13** Neodstoupí-li kupující od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nesjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

Pokud dojde k nepodstatnému porušení smlouvy, má kupující na výběr právo:

- a) na odstranění vady,
- b) na přiměřenou slevu z kupní ceny.

## Řešení reklamace při podstatném porušení smlouvy

**5.14** Nemá-li věc vlastnosti uvedené v článku Odpovědnost prodávajícího, může kupující spotřebitel požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující spotřebitel požadovat jen výměnu této součásti. Není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti má kupující spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující spotřebitel právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována.

Pokud dojde k podstatnému porušení smlouvy, má kupující na výběr právo:

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b) na odstranění vady opravou věci,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

## Odstoupení od smlouvy v rámci reklamace

**5.15** Kupující spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy v rámci reklamace v případech uvedených v občanském zákoníku a nebo v případech uvedených v čl. 8.5.14 a 8.5.15 tohoto reklamačního řádu. Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení kupujícího spotřebitele o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle §2001 a násl. občanského zákoníku. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.

**5.16** V případě odstoupení od smlouvy je kupující povinen vrátit prodávajícímu kompletní zboží včetně veškerého příslušenství.

## Doručení zboží kupujícímu po vyřízení reklamace

**5.17** Po vyřízení reklamace prodávající informuje kupujícího e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu kupujícího.

**5.18** Prodávající vydá, případně zašle, kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.

**5.19** Při osobním výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

## Poučení spotřebitele o právu na odstoupení od kupní smlouvy - zákonná informační povinnost prodávajícího

### Právo odstoupit od smlouvy

Byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, máte jako kupující spotřebitel (nikoliv jako kupující podnikatel) právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí zboží. Od smlouvy nemůžete mimo jiné odstoupit, pokud jejím předmětem byla dodávka zboží upraveného nebo vyrobeného dle vašeho přání.

### Oznámení o odstoupení od smlouvy

Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musíte o svém odstoupení od této smlouvy informovat společnost Pikron s.r.o. se sídlem Pražská 46A, 400 01 Ústí nad Labem, IČ:47283777, e-mail: [prodej@pikron.cz](mailto:prodej@pikron.cz), tel: 475209587 formou jednostranného právního jednání (dopis, e-mail). Formulář Odstoupení od smlouvy je k dispozici na našich webových stránkách. Jako vzor pro vytvoření odstoupení od smlouvy můžete použít například tento text:

*Vážený, dne ... jsem prostřednictvím vašeho e-shopu [www.pikron.cz](http://www.pikron.cz) s vámi uzavřel kupní smlouvu, jejímž předmětem bylo toto zboží ..... Toto zboží jsem převzal dne ..... Vzhledem k tomu, že smlouva byla uzavřena pomocí internetu (telefonu), tj. typického prostředku komunikace na dálku, rozhodl jsem se využít svého práva podle ustanovení § 1829 odst. 1 ve spojení s § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a tímto oznamuji, že od výše uvedené kupní smlouvy odstupuji.*

*Výše uvedené zboží vám zasílám zpět v samostatné zásilce, zároveň vás žádám o poukázání kupní ceny ve výši ..... Kč ve prospěch mého bankovního účtu č. ...., nejpozději do 14 kalendářních dnů od doručení tohoto odstoupení od smlouvy.*

### Důsledky odstoupení od smlouvy

Pokud odstoupíte od kupní smlouvy, vrátíme vám bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám došlo vaše oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které jsme od Vás obdrželi, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Vámi zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání námi nabízený). Pro vrácení plateb použijeme stejný platební prostředek, který jste použil(a) pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčil(a) jinak. V žádném případě Vám tím nevzniknou další náklady. Platbu vrátíme až po obdržení vráceného zboží nebo prokážete-li, že jste zboží odeslal(a) zpět, podle toho, co nastane dříve.

### Převzetí zboží

Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od této smlouvy, zašlete zpět nebo je předejte na adrese provozovny uvedené výše.

### Náklady spojené s vrácením zboží

Ponesete přímé náklady spojené s vrácením zboží a odpovědnost za snížení hodnoty vráceného zboží. Odpovídáte za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti.

*Toto poučení spotřebitele je nedílnou součástí OP společnosti Pikron s.r.o. Kupující byl s těmito OP seznámen před nebo při uzavření kupní smlouvy. Tímto tedy spotřebitel prohlašuje, že byl seznámen se svým právem na odstoupení od kupní smlouvy, byla-li sjednána pomocí prostředků na dálku.*