

## Reklamační řád

### I. Úvodní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek prodávajícího, společnosti PNEU OK – shop s.r.o., sídlem Markvartovická 1416/2, 748 01 Hlučín, IČ 268 18 701, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě v oddíle C, vložce 26667, a popisuje postup, jakým způsobem postupovat při reklamaci zboží koupeného od prodávajícího; není-li v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak, řídí se postup při reklamaci příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

1.2 Definice pojmů obsažené ve VOP se použijí i pro tento reklamační řád; jsou-li pojmy samostatně definovány v tomto reklamačním řádu, mají tyto definice přednost před definicemi obsaženými ve VOP. Není-li pojem definován tímto reklamačním řádem ani VOP, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

1.3 Kupující je povinen seznámit se s reklamačním řádem a VOP před objednáním zboží.

1.4 Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto reklamačním řádem.

### II. Lhůty pro uplatnění nároků z vad zboží

2.1 Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

2.2 Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeným na dokladu o koupi (faktura, prodejka – dále jen „záruční list“).

2.3 Při prodeji spotřebního zboží kupujícím činí záruční doba 24 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. Jde-li však o zboží prodávané se slevou proto, že je použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána. Práva z odpovědnosti za vady u takového zboží kupujícím zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí zboží spotřebitelem. Tuto dobu uvede prodávající v záručním listě a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží a v potvrzení objednávky.

2.4 Prodávající může zákonnou záruční dobu prodloužit. Délka záruční doby je vždy vyznačena na záručním listě. Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou byla vyřizována reklamační záruka zboží. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době. U prodloužené záruční doby se reklamační řízení řídí výhradně tímto reklamačním řádem.

### III. Doklad o záruce

3.1 Jako doklad o záruce vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží, na něž je záruka poskytována, daňový doklad.

3.2 Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvá jeho povinnost v případě vadného plnění; v potvrzení uvede i svou obchodní firmu, sídlo, identifikační číslo a údaj o zápisu v obchodním rejstříku. Prodávající má povinnost z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvá povinnost z vadného plnění výrobce. Nebrání-li tomu povaha věci, lze písemné potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

3.3 Je-li to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení vydaném dle předchozího odstavce srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení.

### IV. Záruční podmínky

4.1 Kupující je povinen bezprostředně po dodání zboží přezkontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky obsahující zboží (počet balíků, neporušenost balení) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která je neúplná nebo jakýmkoli způsobem poškozená. Pokud kupující takto poškozenou zásilku od přepravce převezme, je nezbytné vytyčkanou neúplnost či poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

4.2 Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu info@pneuok.cz, pro Maloobchodní prodej a velkoobchod@pneuok.cz pro Velkoobchodní prodej, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem nebo poštou prodávajícímu. Reklamační neúplnosti nebo poškození zásilky uplatněná po více než 3 dnech od převzetí zásilky kupujícím dává prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

4.3 Kupující je oprávněn zboží reklamovat osobně v sídle prodávajícího nebo odeslat reklamaci poštou na adresu sídla prodávajícího. Je-li však v záručním listě uveden autorizovaný servis, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, je kupující oprávněn reklamaci uplatnit u tohoto autorizovaného servisu.

4.4 Kupující může vadné zboží k reklamaci zaslat na adresu sídla prodávajícího nebo na adresu autorizovaného servisu. Reklamované zboží je nutno důkladně zabezpečit před poškozením, zásilku obsahující reklamované zboží je nutno viditelně označit „REKLAMACE“ a tato zásilka musí obsahovat: reklamované zboží včetně všech součástí a příslušenství, kopii daňového dokladu, příp. potvrzení dle čl. 3.2, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (jméno, příjmení, příp. obchodní firma, zpáteční adresa, telefonní číslo, příp. e-mailová adresa). Kupující je současně povinen zvolit požadovaný způsob vyřízení reklamace (viz. čl. V. VOP).

4.5 Záruka se nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které nebyly provedeny autorizovaným servisem.

4.6 Záruka se dále nevztahuje na poškození vzniklá

- a) mechanickým poškozením zboží,
- b) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- c) neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- d) nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- e) provedením nekvalifikovaného zásahu,
- f) úpravou zboží zákazníkem, vzniklo-li poškození v důsledku této úpravy,
- g) přírodními živly nebo vyšší mocí.

Výše uvedené neplatí v případech, že vlastnosti zboží byly prodávajícím a kupujícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

4.7 Zboží předané či zaslané k reklamaci bude prodávající testovat pouze na závadu uvedenou kupujícím při uplatnění reklamace.

4.8 Zjistí-li prodávající, že poškození vzniklo v důsledku činností či okolností uvedených v čl. 4.5 a 4.6, bude reklamace zamítnuta. Je-li reklamace zamítnuta, je možné na základě souhlasu kupujícího provést pouze hrazenou opravu zboží. V případě, že kupující bude souhlasit s hrazenou opravou zboží, bude oprava účtována dle aktuálního ceníku prodávajícího či autorizovaného servisu, u něž byla reklamace uplatněna. Před provedením hrazené opravy je prodávající povinen informovat kupujícího o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení hrazené opravy lze přistoupit až poté, co kupující s takovouto opravou vyjádří souhlas zasláním e-mailu, faxu či písemného oznámení poštou.

4.9 Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží k reklamaci v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti či příslušenství je znečištěné nebo nespĺňuje základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

## V. Vyřízení reklamace

5.1 O reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci spotřebitele včetně odstranění vady je prodávající povinen vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace; reklamaci podnikatele včetně odstranění vady je prodávající povinen vyřídit nejpozději do 40 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu je možno dohodou s kupujícím prodloužit, přičemž takovéto prodloužení nesmí být na dobu nepřiměřeně dlouhou či neurčitou. Po uplynutí lhůty k odstranění vady se má zato, že vada na věci skutečně existuje a jedná se o vadu neodstranitelnou.

5.2 Běh lhůty pro vyřízení reklamace je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (část zboží či jeho příslušenství či součást, záruční list, apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je v takovém případě pozastavena až do doby dodání potřebných podkladů kupujícím prodávajícímu.

5.3 Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to v případě osobního uplatnění reklamace neprodleně po jejím uplatnění a v případě písemného uplatnění reklamace e-mailem. Prodávající dále kupujícímu vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

5.4 Kupující má právo na úhradu účelných nákladů vynaložených kupujícím v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady. V případě oprávněného odstoupení od kupní smlouvy z důvodu vady zboží má kupující právo také na úhradu nákladů účelně vynaložených na toto odstoupení. Tyto náklady kupující uplatní bez zbytečného odkladu u prodávajícího.

5.5 Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu vyřizování reklamace; v případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží vyřizována výměnou zboží za nové, běží nová záruční doba od okamžiku dodání nového zboží kupujícímu. Doba vyřizování reklamace se počítá ode dne následujícího po dni uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy do dne, v němž byl kupující povinen zboží po vyřízení reklamace převzít; o vyřízení reklamace a možnosti zboží převzít bude kupující informován prostřednictvím e-mailu; bylo-li zboží k reklamaci kupujícím zasláno, bude po vyřízení reklamace zboží automaticky zasláno kupujícímu, o čemž bude rovněž informován prostřednictvím e-mailu.

5.6 V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od okamžiku, kdy byl kupující povinen zboží po vyřízení reklamace převzít, je prodávající oprávněn požadovat po kupujícím úhradu skladného za dobu přesahující výše uvedenou lhůtu.

5.7 Při osobním předání zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit potvrzení o přijetí zboží k reklamaci a doklad prokazující totožnost kupujícího.

## VI. Závěrečná ustanovení

6.1 Tento reklamační řád je platný a účinný dnem jeho zveřejnění na webové stránce.

6.2 Je-li některé z ustanovení tohoto reklamačního řádu neplatné nebo neúčinné či stane-li se takovým kdykoli v budoucnu, nedotýká se to platnosti a účinnosti ustanovení ostatních. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje.

6.3 Prodávající je oprávněn tento reklamační řád kdykoli v přiměřeném rozsahu změnit. Takovou změnu prodávající oznámí kupujícímu, s nímž má uzavřenu smlouvu zavazující dlouhodobě k opětovným plněním stejného druhu, prostřednictvím elektronické pošty na adresu elektronické pošty kupujícího. Nesouhlasí-li takový kupující se změnou reklamačního řádu, je oprávněn od smlouvy odstoupit do 7 dnů ode dne obdržení oznámení o změnách s účinkem k plněním poskytovaným v budoucnu. Nedostoupí-li kupující v této lhůtě od smlouvy, nastává účinnost změny reklamačního řádu uplynutím lhůty k odstoupení.

