

## REKLAMAČNÍ ŘÁD PRODEJNY PICKUP SERVIS

Provozovatel:

Pickup Servis - Lukáš Dlouhý, se sídlem Průmyslová 1196/6,

500 02 Hradec Králové IČ: 06004563

**Není plátcem DPH**

Podnikatel je Zapsán v živnostenském rejstříku

Úřad příslušný podle § 71 odst. 2 živnostenského zákona: Magistrát města Hradec

Králové

Adresa provozovny: Kutnohorská 226, 500 04 Hradec Králové

telefonní číslo: 739 876 814

kontaktní e-mail: hradec@pickupservis.cz

V našich prodejnách platí níže uvedené podmínky reklamace vad zboží, resp. služeb:

### ZA JAKÉ VADY ODPOVÍDÁME?

Jako prodávající odpovídáme za to, že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že zboží při převzetí zejména má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme, nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy; zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; vyhovuje požadavkům právních předpisů; zboží se hodí k účelu, který uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá; odpovídá jakosti, která byla mezi námi sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy; a nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva 3. osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží; za vadu zboží je též považována situace, kdy vám dodáme jiné zboží, než jaké bylo mezi námi sjednáno.

Spotřebitelům dále odpovídáme za to, že se tyto vady zboží nevyskytnou v záruční době (podnikatelům záruku za jakost neposkytujeme, není-li mezi námi ujednáno jinak). Jste-li spotřebitelem a vada zboží se projeví v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

Jako poskytovatel služeb odpovídáme za to, že jsou naše služby poskytovány ve shodě se smlouvou, tj. že odpovídají popisu na webovém rozhraní nebo informacím dohodnutým ve vzájemné komunikaci.

### JAKÁ JE ZÁRUČNÍ DOBA?

U nepoužitého spotřebního zboží činí záruční doba **dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží**, není-li v dokumentech přiložených ke zboží nebo v reklamě stanovena delší záruční doba.

Poskytujeme záruku za jakost na kapacitu baterií a akumulátorů v délce trvání 6 měsíců. Snížení kapacity baterií a akumulátorů je považováno za běžné opotřebení zboží, nelze tedy baterie pro tento specifický důvod reklamovat ve standardní záruční době dvacet čtyři měsíců. Na jiná vaše práva z vadného plnění týkající se baterií a akumulátorů nemá toto ustanovení vliv.

Berte, prosíme, na vědomí, že v případě, že vám bude zboží vyměněno či opraveno, na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní díly neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

Reklamaci služeb u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku, nejpozději do **šesti měsíců** ode dne, kdy vám byla služba poskytnuta.

### JAKÁ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ MÁTE PŘI REKLAMACI?

Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a, jste-li spotřebitelem, také § 2165 až 2174.

V souladu s výše uvedenými ustanoveními vám náleží zejména následující práva:

**a) Doplnění toho, co chybí**

Pokud vám dodáme zboží v menším množství, než které bylo ujednáno, nebo vám dodáme nekompletní zboží, máte právo na doplnění toho, co chybí.

**b) Sleva z kupní ceny**

Pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada nebo se vada vyskytla v záruční době, **můžete požadovat vždy** přiměřenou slevu z kupní ceny.

**c) Výměna zboží nebo vadné součásti zboží**

Výměnu zboží nebo vadné součásti zboží **můžete požadovat vždy**, pokud to není neúměrné k povaze vady (tj. zejména v případě, kdy není možná bezprostřední oprava věci) a pokud se nejedná pouze o nepodstatné porušení smlouvy.

Právo na výměnu zboží vám **nenáleží** v případě, že je vadná pouze část (součást) zboží. Pokud v průběhu reklamačního řízení dojdeme k závěru, že je vadná pouze součást zboží, vyměníme vám tuto součást.

Požadovat výměnu zboží **nemůžete** u zboží prodávaného za nižší cenu. Namísto toho můžete požadovat slevu z kupní ceny.

**d) Oprava věci**

**Pokud je možné zboží opravit, náleží vám právo na bezplatné odstranění vady.** Pokud se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že nejsme schopni zboží opravit, budeme vás neprodleně informovat a můžete zvolit jiný zde uvedený způsob vyřízení reklamace.

**e) Vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)**

**Vrácení peněz můžete požadovat pouze v případě, že:**

- dodání vadné nebo nekompletní věci z naší strany zakládá podstatné porušení smlouvy; nebo
- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrobí); nebo
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách); nebo
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží); nebo
- nedodržíme lhůtu pro vyřízení reklamace/nezjednáme nápravu do 30 dnů od uplatnění reklamace.

**Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz (odstoupení od smlouvy) je, že vrátíte věc v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi. Výjimkou jsou případy, kdy:**

- a) došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- b) jste použili věc ještě před objevením vady;
- c) jste nezpůsobili nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím; nebo
- d) jste věc prodali ještě před objevením vady, spotřebovali ji, anebo pozměnili věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátíte nám, co ještě vrátit můžete, a dáte nám náhradu do výše, v níž jste měli z použití věci prospěch.

V případě reklamace služeb můžete zvolit zejména některé z následujících práv:

- a) bezplatné poskytnutí náhradní služby;
- b) přiměřená sleva z ceny služby;
- c) odstoupení od smlouvy (vrácení peněz) v případě podstatné porušení smlouvy.

#### KDY NELZE PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ UPLATNIT?

Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud jste o vadě před převzetím věci nebo poskytnutím služby věděli, vadu jste sami způsobili, nebo (v případě reklamace zboží) uplynula záruční doba.

Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním; věci prodávané za nižší cenu - pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo vyplývá-li to z povahy věci.

Za opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním se považuje i snížení kapacity baterií a akumulátorů. V tomto případě poskytujeme záruku za jakost v délce trvání 6 měsíců.

V případě služeb neneseme odpovědnost za nefunkčnost služeb, které jste zavinili vy svým neodborným jednáním; vady nebo škody způsobené vaším hardwarem či softwarem; vady, které se projevovaly ještě před započítáním poskytování servisní služby; ztrátu dat na vašem zařízení, které nebyly zálohovány před započítáním poskytování servisní služby, i když jste na to byli výslovně upozorněni; škody způsobené viry, malwarem, rootkity nebo jinými škodlivými programy.

#### JAK POSTUPOVAT PŘI REKLAMACI?

- 1) Reklamací uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo (dle vašeho výběru výše) z odpovědnosti za vady prodané věci nebo poskytnuté služby. V souladu se zákonem o ochraně spotřebitele přijímáme reklamace v kterékoli naší provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb, a v sídle naší společnosti.
- 2) Pro usnadnění postupu je vhodné ke zboží přiložit doklad o zakoupení zboží (případně objednávce služby) či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží nebo služby spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace (nepřiložení však nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek).
- 3) Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete.
- 4) Přijaté reklamace vyřizujeme ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku potřebná k odbornému posouzení vady. **Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.**
- 5) Po vyřízení reklamace vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace. Vezměte, prosíme, na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

Zakoupením zboží, resp. objednávkou služby stvrzujete, že jste se seznámili s tímto Reklamačním řádem.

Tento Reklamační řád prodejny Pickup Servis je platný a účinný od 1.3.2022