

CZ

Reklamační řád

platný pro e-shop www.pumpa.eu/cs

Platný od 3.2.2023

SK

Reklamačný poriadok

platný pre e-shop www.pumpa.eu/sk

Platný od 28.11.2022

EN

Complaints Procedure

valid for online shop www.pumpa.eu/en

Valid from 28.11.2022

Pozor, jednotlivé verze nejsou vzájemnými překlady, mohou se obsahově lišit. Seznamte se proto vždy s verzí příslušící k e-shopu, na kterém jste nakupovali.

Pozor, jednotlivé verzie nie sú vzájomnými prekladmi, môžu sa obsahovo líšiť. Zoznámte sa preto vždy s verzou prislúchajúcou k e-shopu, na ktorom ste nakupovali.

Please note that the individual versions are not mutual translations, they may differ in content. Therefore, always get acquainted with the version belonging to the webshop where you made the purchase

Reklamační řád

společnosti PUMPA,a.s., IČO 25518399, se sídlem U Svitavy 54/1, Černovice, 618 00 Brno

OBSAH

I.	ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ.....	1
II.	ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO ZA ŘÁDNÉ PLNĚNÍ	2
A.	USTANOVENÍ SPOLEČNÁ PRO VŠECHNY KUPUJÍCÍ.....	2
B.	USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO - SPOTŘEBITELE	2
III.	PRÁVA KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ PRODÁVAJÍCÍHO	2
A.	USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO - SPOTŘEBITELE	2
B.	USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO, KTERÝ NENÍ SPOTŘEBITELEM	3
C.	USTANOVENÍ SPOLEČNÁ PRO VŠECHNY KUPUJÍCÍ.....	3
IV.	REKLAMACE ZBOŽÍ (OZNÁMENÍ VADY).....	4
A.	USTANOVENÍ SPOLEČNÁ PRO VŠECHNY KUPUJÍCÍ.....	4
B.	USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO - SPOTŘEBITELE	4
C.	USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO, KTERÝ NENÍ SPOTŘEBITELEM	4
V.	POSTUP PŘI REKLAMACI A VYŘÍZENÍ REKLAMACE.....	4
VI.	ZÁRUKA ZA JAKOST	6
VII.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	7

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1.1 **Definice pojmů.** Reklamační řád využívá pojmů s následujícím významem:

OZ, Občanský zákoník	Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v účinném znění.
Obchodní podmínky	Obchodní podmínky společnosti PUMPA,a.s. v účinném znění.
Reklamační řád	Tento Reklamační řád v účinném znění.
PUMPA, Prodávající	Obchodní společnost PUMPA,a.s., IČO 25518399, se sídlem U Svitavy 54/1, Černovice, 618 00 Brno, zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod spisovou značkou B 2555.
e-shop	Internetový obchod provozovaný Prodávajícím, umístěný na webových stránkách www.pumpa.eu , dostupný také prostřednictvím webových stránek www.pumpa.cz
Kupující	Osoba, která činí objednávku zboží, a uzavírá tak Kupní smlouvu s Prodávajícím. Kupujícím může být Spotřebitel, nebo jiná osoba, zejména pak Podnikatel.
Spotřebitel	Člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Kupní smlouvu s Prodávajícím nebo s ním jinak jedná. Uvede-li osoba v registraci nebo při uzavírání Kupní smlouvy své identifikační číslo nebo daňové identifikační číslo, bude Prodávající vycházet z předpokladu, že jedná v souvislosti s výkonem svého povolání nebo své výdělečné činnosti, a tedy nikoliv jako Spotřebitel. Tím není dotčena možnost Kupujícího doložit opak.
Smluvní strany	Prodávající a Kupující společně.

- 1.2 **Předmět Reklamačního řádu.** Reklamační řád upravuje práva a povinnosti z vadného plnění z Kupní smlouvy vznikající mezi Prodávajícím a Kupujícím, jakož i podmínky oznámení vady (reklamace), uplatnění práv z vadného plnění a postup při vyřizování reklamace.

II. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO ZA ŘÁDNÉ PLNĚNÍ

A. USTANOVENÍ SPOLEČNÁ PRO VŠECHNY KUPUJÍCÍ

- 2.1 **Řádné plnění Prodávajícího.** Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že zboží při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího nemá vady.
- 2.2 **Výjimky z odpovědnosti Prodávajícího.** Prodávající neodpovídá zejména
- za vady, o kterých Kupující před převzetím zboží věděl nebo které musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření Kupní smlouvy. V případě Kupujícího - Spotřebitele však jen tehdy, pokud byl Prodávajícím na takovou vadu (resp. odchylku od zákonem stanovených objektivních požadavků souladu zboží s Kupní smlouvou) zvlášť upozorněn a s koupí takového zboží výslovně souhlasil;
 - za vady, které Kupující sám způsobil zejména nevhodnou manipulací se zbožím nebo nesprávnou montáží zboží, neprováděl-li montáž Prodávající, používáním zboží k jiným než určeným účelům, používáním zboží v rozporu s návodem k užívání nebo skladováním zboží v nevhodných podmínkách;
 - za vady, pro které byla s Kupujícím ujednána nižší cena zboží.
- 2.3 **Opotřebení zboží.** Vadou zboží není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.

B. USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO - SPOTŘEBITELE

- 2.4 **Domněnka existence vady při převzetí zboží.** Má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, projeví-li se vada v průběhu **1 (jednoho) roku** od převzetí zboží.
- 2.5 **Potvrzení o právech z vadného plnění.** Požádá-li o to Kupující - Spotřebitel, potvrdí mu Prodávající v písemné formě v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění.

III. PRÁVA KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ PRODÁVAJÍCÍHO

A. USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO - SPOTŘEBITELE

- 3.1 **Práva z vadného plnění (způsob řešení reklamace).** Kupující - Spotřebitel má v případě vadného plnění Prodávajícího právo na:
- odstranění vady opravou zboží, dodáním nového zboží bez vad (výměnou zboží) nebo dodáním chybějícího zboží,
 - přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - odstoupení od Kupní smlouvy; náležitosti odstoupení od Kupní smlouvy jsou blíže rozebrány v Obchodních podmínkách.
- Pro uplatnění jednotlivých nároků platí níže uvedená pravidla.
- 3.2 **Oprava a výměna.** Je-li zboží vadné, má Kupující - Spotřebitel právo žádat opravu zboží nebo dodání nového zboží (výměnu). Kupující - Spotřebitel však nemá právo na odstranění vady zvoleným způsobem, pokud je odstranění vady tímto způsobem nemožné nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladné. Kupující - Spotřebitel zejména není oprávněn požadovat výměnu celého zboží, týká-li se vada jen součástky nebo součásti zboží a vadu je možno odstranit výměnou této součástky nebo součásti zboží

CZ

Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.

- 3.3 **Doplnění chybějícího zboží.** Pokud vada spočívá v tom, že Prodávající nedodal vše, co měl, má právo Kupující - Spotřebitel požadovat, aby Prodávající doplnil, co chybí.
- 3.4 **Sleva z kupní ceny, odstoupení od Kupní smlouvy.** Kupující - Spotřebitel má právo žádat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od Kupní smlouvy, pokud
- je vada podstatným porušením Kupní smlouvy;
 - Prodávající vadu odmítne odstranit (viz **odst. 3.2**);
 - Prodávající vadu neodstraní ve lhůtě pro vyřízení reklamace nebo tak, aby to Kupujícímu - Spotřebiteli nezpůsobilo značné obtíže;
 - se stejná vada projeví opakovaně, tj. opětovně poté, co již předtím byla alespoň 2x opravována;
 - se z prohlášení Prodávajícího nebo okolností věci stane zřejmé, že vada nebude odstraněna ve lhůtě pro vyřízení reklamace nebo bez značných obtíží pro Kupujícího - Spotřebitele.
- 3.5 **Nemožnost odstoupení od Kupní smlouvy.** Kupující - Spotřebitel nemůže od Kupní smlouvy odstoupit, je-li vada nevýznamná.

B. USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO, KTERÝ NENÍ SPOTŘEBITELEM

- 3.6 **Práva z vadného plnění (způsob řešení reklamace) při podstatném porušení Kupní smlouvy.** Oznámí-li Kupující vadu řádně a včas, má v případě vadného plnění Prodávajícího, které je podstatným porušením Kupní smlouvy, právo na:
- odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží,
 - odstranění vady opravou zboží,
 - přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - odstoupení od Kupní smlouvy; náležitosti odstoupení od Kupní smlouvy jsou blíže rozebrány v Obchodních podmínkách.
- 3.7 **Práva z vadného plnění (způsob řešení reklamace) při nepodstatném porušení Kupní smlouvy.** Oznámí-li Kupující vadu řádně a včas, má v případě vadného plnění Prodávajícího, které není podstatným porušením Kupní smlouvy, právo na:
- odstranění vady,
 - přiměřenou slevu z ceny zboží.
- 3.8 **Chybějící nebo pozdní volba práva z vadného plnění zakládajícího podstatné porušení Kupní smlouvy.** Oznámí-li Kupující vadu zboží, která zakládá podstatné porušení Kupní smlouvy, ale nezvolí-li konkrétní právo (způsob řešení reklamace) současně s oznámením vady, nebo bez zbytečného odkladu po něm, může v takovém případě uplatnit pouze práva z vadného plnění, které nezakládá podstatné porušení smlouvy.
- 3.9 **Chybějící nebo pozdní volba práva z vadného plnění zakládajícího nepodstatné porušení Kupní smlouvy.** Oznámí-li Kupující vadu zboží, které zakládá nepodstatné porušení Kupní smlouvy, ale nezvolí-li konkrétní právo (způsob řešení reklamace) současně s oznámením vady zboží, nebo bez zbytečného odkladu po něm, je v takovém případě Prodávající oprávněn dle své volby dodat chybějící zboží nebo odstranit vadu zboží opravou či výměnou za nové zboží. Svojí volbou však Prodávající nesmí Kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

C. USTANOVENÍ SPOLEČNÁ PRO VŠECHNY KUPUJÍCÍ

- 3.10 **Nemožnost uplatnění práva na dodání nového zboží a odstoupení od Kupní smlouvy.** Kupující nemůže uplatnit právo na dodání nového zboží (výměnu), ani na odstoupení od Kupní smlouvy v důsledku vadného plnění Prodávajícího, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém jej obdržel. To neplatí,
- došlo-li ke změně stavu zboží v důsledku jeho prohlídky za účelem zjištění vady zboží,
 - použil-li Kupující zboží ještě před objevením vady,

CZ

- c) nezpůsobil-li Kupující nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
- d) prodal-li Kupující vadné zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li jej, anebo pozměnil-li jej při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Kupující Prodávajícímu, co ještě ze zboží vrátit může, a poskytne Prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití zboží prospěch.

IV. REKLAMACE ZBOŽÍ (OZNÁMENÍ VADY)

A. USTANOVENÍ SPOLEČNÁ PRO VŠECHNY KUPUJÍCÍ

- 4.1 **Oznámení vady (reklamacce).** Kupující je povinen vadu zboží Prodávajícímu řádně a včas oznámit. V rámci oznámení vad zboží je Kupující povinen popsat veškeré uplatňované vady zboží a jejich projevy. Kupující bere na vědomí, že neuvede-li popis uplatňovaných vad zboží a jak se tyto vady projevují, nemůže Prodávající přistoupit k vyřizování reklamacce ve vztahu k takovým uplatňovaným vadám a takové oznámení nebude považováno za řádné oznámení (reklamaci) vady. Prodávající doporučuje Kupujícímu uvést v oznámení vad své kontaktní údaje (případně i číslo bankovního účtu pro případ vrácení peněžních prostředků). Kupujícímu se pro usnadnění vyřízení reklamacce doporučuje přiložit doklad o koupi reklamovaného zboží (fakturu). Oznámení vady může Kupující Prodávajícímu zaslat
- v elektronické podobě na e-mail obchod@pumpa.cz nebo
 - v listinné podobě na adresu PUMPA,a.s., U Svitavy 1, 618 00 Brno, nebo
- jej může učinit a Prodávajícímu předat osobně na prodejně nebo v servisním středisku Prodávajícího.
- 4.2 **Volba práva z vadného plnění (způsobu řešení reklamacce).** Kupující sdělí Prodávajícímu, jaké právo z vadného plnění (tj. konkrétní způsob řešení reklamacce) si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po něm. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího. To však neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

B. USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO - SPOTŘEBITELE

- 4.3 **Uplatnění práv z vadného plnění, lhůta k oznámení vady (reklamaci).** Kupující - Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se projeví u spotřebního zboží v době **2 (dvou) let** od jeho převzetí. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva Kupujícího z případné záruky za jakost.

C. USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO, KTERÝ NENÍ SPOTŘEBITELEM

- 4.4 **Uplatnění práv z vadného plnění.** Kupující, , je oprávněn uplatnit právo z vady jen, pokud zboží bylo vadné při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího , byť se vada projevila později.
- 4.5 **Písemná forma reklamacce.** Vadu musí Kupující oznámit Prodávajícímu písemně, ať již v listinné nebo elektronické podobě. K oznámením vad učiněným v jiné formě nemusí Prodávající přihlížet a v takovém případě nepůjde o řádné oznámení vady.
- 4.6 **Lhůta k oznámení vady (reklamaci).** Kupující je povinen oznámit vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce zboží a dostatečné péči zjistit. Jedná-li se o skrytou vadu, je Kupující povinen jí oznámit do **10 (deseti) dnů** poté, co ji zjistil nebo při dostatečné péči zjistit mohl, nejpozději však do **2 (dvou) let** po odevzdání věci. Pokud tak Kupující neučiní, Prodávající za dané vady neodpovídá, a tudíž je Prodávající oprávněn reklamaci zamítnout a právo z vadného plnění Kupujícímu nepřiznat.
- 4.7 **Vyloučení ustanovení § 2108 OZ.** Kupující nemůže uplatnit právo podle ustanovení § 2108 OZ.

V. POSTUP PŘI REKLAMACI A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 5.1 **Součinnost Kupujícího.** Pro řádné vyřízení reklamacce je Kupující povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost. Zejména je povinen současně s oznámením vady případně bezodkladně po něm doručit reklamované zboží Prodávajícímu nebo jej podle pokynů uschovat nebo s ním podle pokynů Prodávajícího jinak vhodně naložit tak, aby reklamovaná vada mohla být přezkoumána. Pro urychlení

vyřízení reklamace Prodávající doporučuje doručit zboží na adresu PUMPA,a.s., U Svitavy 1, 618 00 Brno. V případě zaslání reklamovaného zboží prostřednictvím přepravce je Kupující povinen zboží zabezpečit tak, aby nedošlo k jeho poškození. Kupující je povinen rovněž sdělit Prodávajícímu veškeré potřebné informace k vyřízení reklamace, případně dodat dokumenty potřebné k vyřízení reklamace (např. k prokázání uzavření Kupní smlouvy).

- 5.2 **Lhůta pro vyřízení reklamace Kupujícího - Spotřebitele.** Reklamaci učiněnou Kupujícím - Spotřebitelem vyřídí Prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději však do **30 (třiceti) dnů** ode dne uplatnění reklamace, nedohodnou-li se Prodávající a Kupující – Spotřebitel na delší lhůtě s ohledem na charakter zboží či vady. Po marném uplynutí této lhůty může Kupující - Spotřebitel od Kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. O dobu, po kterou je Kupující - Spotřebitel v prodlení s poskytnutím součinnosti potřebné pro vyřízení reklamace, se bez dalšího prodlužuje lhůta pro vyřízení reklamace. Pokud Kupující-Spotřebitel nedoručil Prodávajícímu reklamované zboží současně s uplatněním reklamace a
- nedoručí-li reklamované zboží Prodávajícímu ani následně na výzvu Prodávajícího v jím stanovené lhůtě nebo
 - pokud Prodávající udělil Kupujícímu - Spotřebiteli pokyn, aby reklamované zboží uschoval nebo s ním jinak vhodně naložil tak, aby Prodávající mohl reklamovanou vadu přezkoumat, a Kupující - Spotřebitel neposkytne Prodávajícímu součinnost nezbytnou k tomu, aby Prodávající mohl reklamovanou vadu přezkoumat, a to ani na výzvu Prodávajícího a v jím stanovené lhůtě,
- je Prodávající oprávněn reklamaci zamítnout pro neposkytnutí součinnosti potřebné k vyřízení reklamace ze strany Kupujícího - Spotřebitele.
- 5.3 **Lhůta pro vyřízení reklamace Kupujícího, který není Spotřebitelem.** Reklamaci učiněnou Kupujícím, který není Spotřebitelem, vyřídí Prodávající ve lhůtě přiměřené povaze reklamovaného zboží a obsahu reklamace. Lhůta činí vždy nejméně **30 (třicet) dnů** a začíná běžet od okamžiku, kdy Prodávající obdrží od Kupujícího oznámení vady a reklamované zboží. O dobu, po kterou je Kupující v prodlení s poskytnutím součinnosti potřebné pro vyřízení reklamace, se bez dalšího prodlužuje lhůta pro vyřízení reklamace. Pokud Kupující nedoručí Prodávajícímu reklamované zboží současně s uplatněním reklamace a
- nedoručí-li reklamované zboží Prodávajícímu ani do **15 (patnácti) dnů** ode, kdy mu bylo doručeno oznámení vady nebo
 - pokud Prodávající udělí Kupujícímu pokyn, aby reklamované zboží uschoval nebo s ním jinak vhodně naložil tak, aby Prodávající mohl reklamovanou vadu přezkoumat, a Kupující neposkytne Prodávajícímu součinnost nezbytnou k tomu, aby Prodávající mohl reklamovanou vadu přezkoumat, a to ani do **15 (patnácti) dnů** ode dne, kdy Prodávajícímu bylo doručeno oznámení vady,
- je Prodávající oprávněn reklamaci zamítnout pro neposkytnutí součinnosti potřebné k vyřízení reklamace ze strany Kupujícího. Předchozí výzva Prodávajícího k doručení zboží nebo poskytnutí součinnosti se nevyžaduje. Kupující je povinen rovněž sdělit Prodávajícímu veškeré potřebné informace k vyřízení reklamace, případně dodat dokumenty potřebné k vyřízení reklamace (např. k prokázání uzavření Kupní smlouvy). O dobu, po kterou je Kupující v prodlení s poskytnutím součinnosti potřebné pro vyřízení reklamace, se bez dalšího prodlužuje lhůta pro vyřízení reklamace.
- 5.4 **Vyřízení reklamace Kupujícího.** Reklamace je vyřízena okamžikem, kdy Prodávající vyrozumí Kupujícího o tom, jak byla reklamace vyřízena.
- 5.5 **Náklady reklamace.** Je-li reklamace oprávněná, má Kupující právo na náhradu nákladů účelně vynaložených na uplatnění svého práva.
- 5.6 **Převzetí zboží po vyřízení reklamace.** Nevyzvedne-li Kupující (bylo-li dohodnuto osobní vyzvednutí zboží) po vyřízení reklamace zboží do **30 (třiceti) dnů** ode dne, kdy byl vyrozuměn o vyřízení reklamace, případně se mu v této lhůtě nepodaří z důvodů na jeho straně zboží doručit (bylo-li dohodnuto doručení přepravcem), má Prodávající vůči Kupujícímu nárok na úhradu nákladů spojených s uskladněním zboží za každý započatý den prodlení s vyzvednutím (převzetím) zboží. Prodávající je poté, co Kupujícího upozorní a poskytne mu přiměřenou náhradní lhůtu k převzetí zboží, oprávněn zboží na účet Kupujícího vhodným způsobem prodat. Výtěžek z prodeje vyplatí Kupujícímu, může si však odečíst náklady spojené s uskladněním zboží a účelně vynaložené náklady spojené s prodejem.

- 5.7 **Potvrzení o uplatnění reklamace Kupujícího - Spotřebitele.** Prodávající po přijetí reklamace vydá (doručí) Kupujícímu - Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy Kupující - Spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující - Spotřebitel požaduje.
- 5.8 **Potvrzení o vyřízení reklamace Kupujícího - Spotřebitele.** Po vyřízení reklamace Prodávající vydá (doručí) Kupujícímu - Spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

VI. ZÁRUKA ZA JAKOST

- 6.1 **Poskytnutí záruky za jakost.** Záruka za jakost není poskytována ze zákona. Záruka za jakost je ze strany Prodávajícího poskytnuta zejména, je-li zboží na e-shopu označeno údajem o záruce (např. „prodloužená záruka“) nebo je-li ke zboží přiložen záruční list, ze kterého vyplývá, že je záruka poskytována právě Prodávajícím (a nikoliv výrobcem nebo jinou třetí osobou).
- 6.2 **Vztah záruky za jakost k odpovědnosti Prodávajícího za vady.** Bez ohledu na to, zda je záruka za jakost poskytnuta, či nikoliv, nejsou dotčena práva Kupujícího z odpovědnosti Prodávajícího za vadné plnění. Kupující bere na vědomí, že Prodávající prodává také zboží vyrobené nebo dodané Prodávajícímu třetími osobami. K tomuto zboží mohou být přiloženy záruční listy nebo jiné dokumenty obsahující záruční podmínky vyhotovené třetími osobami, přičemž Prodávající v podstatě nemá možnost tyto záruční podmínky ovlivnit. Záruční podmínky, bez ohledu na to, kde jsou uvedené, se však vztahují vždy jen k záruce za jakost, nikoliv k odpovědnosti Prodávajícího za vadné plnění, plynoucí z Kupní smlouvy a právních předpisů, a tedy tuto odpovědnost nijak neomezují.
- 6.3 **Záruční podmínky.** Rozsah záruky, práva Kupujícího ze záruky, podmínky jejich uplatnění a další záruční podmínky jsou uvedeny v tomto Reklamačním řádu, v záručním listě nebo jiných dokumentech dodávaných se zbožím, na obalu zboží nebo na e-shopu. Stanoví-li záruční podmínky uvedené v záručním listě nebo jiných dokumentech dodávaných se zbožím, na obalu zboží nebo na e-shopu něco jiného než Reklamační řád, mají v daném rozsahu přednost tyto záruční podmínky před příslušnými ustanoveními Reklamačního řádu.
- 6.4 **Výluky ze záruky.** Záruka bez dalšího zaniká v případě provedení jakýchkoliv zásahů do zboží nebo úprav zboží předem neschválených ze strany Prodávajícího. Záruka se nevztahuje na vady
- a) o kterých Kupující věděl již před převzetím zboží, nebo které musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat před uzavřením Smlouvy.
 - b) vzniklé v důsledku nesprávné provedené instalace, servisu nebo údržby zboží, neprovádí-li jej Prodávající nebo jím určená osoba;
 - c) vzniklé v důsledku nevhodné manipulace se zbožím;
 - d) vzniklé v důsledku nesprávného používání zboží, zejména používáním v rozporu s návodem k použití, pokyny uvedenými na obalu zboží nebo v jeho dokumentaci, pokyny sdělenými Prodávajícím, obecně známými pravidly užívání, v důsledku používání zboží k jiným než určeným účelům atp.;
 - e) vzniklé v důsledku skladování zboží v nevhodných podmínkách;
 - f) vzniklé v důsledku zásahu vyšší moci nebo jiných okolností, které nemají původ v povaze či vlastnostech zboží.
 - g) pro které byla s Kupujícím ujednána nižší cena zboží;
 - h) vzniklé v důsledku přirozeného opotřebení zboží;
 - i) vzniklé v důsledku existence jiné vady zboží, kterou Kupující řádně a včas nereklamoval u Prodávajícího, popřípadě jejíž odstranění Kupující sám nezajistil (nevztahovala-li se na vadu odpovědnost Prodávajícího za vady nebo záruka za jakost).
- 6.5 **Práva ze záruky za jakost.** Kupující má v rámci záruky za jakost právo na odstranění záruční vady, a to opravou zboží nebo dodáním nového zboží. O způsobu odstranění vady rozhoduje Prodávající. Ustanovení čl. III Reklamačního řádu se v případě záruky za jakost nepoužijí.

CZ

- 6.6 **Oznámení záruční vady.** Kupující je povinen záruční vadu oznámit Prodávajícímu do bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil nebo při dostatečné péči zjistit mohl, nejpozději však do konce záruční doby. Pokud tak Kupující neučiní, Prodávající za dané záruční vady neodpovídá. Záruční vadu musí Kupující oznámit Prodávajícímu písemně, ať již v listinné nebo elektronické podobě. K oznámením záručních vad učiněným v jiné formě nemusí Prodávající přihlížet a v takovém případě nepůjde o řádné oznámení (reklamaci) záruční vady. Toto právo může být vázáno na další (záruční) podmínky, uvedené zpravidla v záručním listě, v návodě, na obalu zboží, na e-shopu nebo v Reklamačním řádu.
- 6.7 **Vyřizování reklamace.** Pro vyřizování reklamace záruční vady se použijí ustanovení **odst. 5.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6** Reklamačního řádu, a to pro všechny Kupující stejně (Kupující - Spotřebitele i Kupující, kteří nejsou Spotřebitelem). Prodávající vyřídí reklamaci ve lhůtě přiměřené povaze reklamovaného zboží a obsahu reklamace. Tato lhůta činí vždy alespoň **30 (třicet) dnů** ode dne, kdy Prodávající obdrží od Kupujícího oznámení vady a reklamované zboží.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1 **Právní režim.** Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek, a tudíž i Kupní smlouvy.
- 7.2 **Změny Reklamačního řádu.** Prodávající má právo Reklamační řád kdykoliv změnit. Vztahy mezi Prodávajícím a Kupujícím vzniklé před účinností změny Reklamačního řádu se však nadále řídí Reklamačním řádem ve znění účinném ke dni, kdy tyto vztahy vznikly.
- 7.3 **Odkazy v Reklamačním řádu.** Je-li odkaz uvedený v Reklamačním řádu na jiné ustanovení Reklamačního řádu chybný, vztahuje se takový odkaz na takové ustanovení Reklamačního řádu, které nejvíce odpovídá smyslu učiněného odkazu.
- 7.4 **Platnost a účinnost Reklamačního řádu.** Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 3.2.2023.

PUMPA,a.s.
Prodávající a provozovatel e-shopu

Reklamačný poriadok

PUMPA,a.s., IČO 25518399, so sídlom U Svitavy 54/1, Černovice, 618 00 Brno, Česká republika

OBSAH

I.	ZÁKLADNÉ USTANOVENIA	1
II.	ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO ZA RIADNE PLNENIE	2
A.	USTANOVENIA SPOLOČNÉ PRE VŠETKÝCH KUPUJÚCICH	2
B.	USTANOVENIA VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO, KTORÝ NIE JE PODNIKATEĽOM	2
III.	PRÁVA KUPUJÚCEHO Z VADNÉHO PLNENIA PREDÁVAJÚCEHO	3
A.	USTANOVENIE VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO, KTORÝ NIE JE PODNIKATEĽOM	3
B.	USTANOVENIA VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO - PODNIKATEĽA	3
C.	USTANOVENIA SPOLOČNÉ PRE VŠETKÝCH KUPUJÚCICH	4
IV.	REKLAMÁCIE TOVARU (OZNÁMENIE VADY)	4
A.	USTANOVENIA SPOLOČNÉ PRE VŠETKÝCH KUPUJÚCICH	4
B.	USTANOVENIA VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO, KTORÝ NIE JE PODNIKATEĽOM	4
C.	USTANOVENIA VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO - PODNIKATEĽA	4
V.	POSTUP PRI REKLAMÁCIÍ A VYBAVENIE REKLAMÁCIE	5
VI.	ZÁRUKA ZA AKOSŤ	7
VII.	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	8

I. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1.1 **Definícia pojmov.** Reklamačný poriadok používa pojmy s nasledujúcim významom:

OZ, Občiansky zákonník	Zákon č. 89/2012 Sb. (Zbierky zákonov ČR), občiansky zákonník v účinnom znení.
Obchodné podmienky	Tieto podmienky v účinnom znení.
Reklamačný poriadok	Reklamačný poriadok spoločnosti PUMPA,a.s. v účinnom znení.
PUMPA, predávajúci	Spoločnosť PUMPA,a.s. , IČO 25518399, so sídlom U Svitavy 54/1, Černovice, 618 00 Brno, Česká republika, zapísaná v obchodnom registri vedenom na Krajskom súde v Brne pod spisovou značkou B 2555.
e-shop	Internetový obchod prevádzkovaný Predávajúcim, ktorý sa nachádza na webovej stránke www.pumpa.eu/sk , dostupný aj prostredníctvom webovej stránky www.pumpapro.sk .
Kupujúci	Osoba, ktorá si objednáva tovar a uzatvára tak s Predávajúcim Kúpnu zmluvu. Kupujúci môže byť Spotrebiteľ alebo iná osoba, najmä Podnikateľ.
Podnikateľ	Osoba, ktorá samostatne vykonáva na vlastný účet a zodpovednosť zárobkovú činnosť živnostenským alebo obdobným spôsobom so zámerom sústavne ju vykonávať za účelom dosiahnutia zisku, ktorá uzatvára Kúpnu zmluvu v súvislosti s touto činnosťou. Ak osoba pri registrácii alebo pri uzatváraní Kúpnej zmluvy uvedie svoje identifikačné číslo alebo daňové identifikačné číslo, uplatnia sa pravidlá uvedené v Obchodných podmienkach pre Podnikateľa, pokiaľ osoba

	nepreukáže, že koná bez súvislosti s výkonom zárobkovej činnosti. Pravidlá pre Podnikateľa platia aj vtedy, ak v mene Podnikateľa alebo na jeho účet koná iná osoba.
Spotrebiteľ	Osoba, ktorá mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo rámca samostatného výkonu svojho povolania uzatvára s Predávajúcim Kúpnu zmluvu alebo voči nemu inak koná.
Zmluvné strany	Predávajúci a Kupujúci spoločne.
Kúpna zmluva	Kúpna zmluva uzatvorená medzi Zmluvnými stranami

- 1.2 **Predmet Reklamačného poriadku.** Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti vyplývajúce z vadného plnenia z Kúpnej zmluvy medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ako aj podmienky oznamovania vád (reklamácií), uplatňovania práv z vadného plnenia a postup pri vybavovaní reklamácie.

II. ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO ZA RIADNE PLNENIE

A. USTANOVENIA SPOLOČNÉ PRE VŠETKÝCH KUPUJÚCICH

- 2.1 **Riadne plnenie Predávajúceho.** Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu za to, že tovar je pri prechode nebezpečenstva škody na Kupujúceho bez väd, t. j. že zodpovedá dohodnutej akosti, dohodnutému vyhotoveniu a je dodaný v dohodnutom množstve. Ak neboli akosť a vyhotovenie tovaru dohodnuté, zodpovedá Predávajúci Kupujúcemu za to, že tovar je vhodný na účel zrejmy z Kúpnej zmluvy, a ak takýto účel nie je zrejmy, tak na obvyklý účel.

- 2.2 **Výnimky zo zodpovednosti Predávajúceho.** Predávajúci nenesie zodpovednosť

- za vady, o ktorých Kupujúci vedel pred prevzatím tovaru alebo o ktorých musel pri vynaložení bežnej pozornosti vedieť už pri uzatvorení Kúpnej zmluvy;
- za vady, ktoré Kupujúci sám spôsobil najmä nesprávnou manipuláciou s tovarom alebo nesprávnou montážou tovaru, ak montáž nevykonal Predávajúci, použitím tovaru na iné účely, než na ktoré je určený, použitím tovaru v rozpore s návodom na použitie alebo skladovaním tovaru v nevhodných podmienkach;
- za vady, pre ktoré bola s Kupujúcim dohodnutá nižšia cena tovaru;
- pri použití tovaru za vady zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré mal tovar pri prevzatí Kupujúcim;
- v prípadoch vyplývajúcich z povahy tovaru (napr. pri spotrebovaní tovaru určeného na jedno použitie atď.).

B. USTANOVENIA VÝLÚČNE PRE KUPUJÚCEHO, KTORÝ NIE JE PODNIKATEĽOM

- 2.3 **Riadne plnenie Predávajúceho.** Predávajúci nad rámec **ods. 2.1** zodpovedá Kupujúcemu, ktorý nie je Podnikateľom, za to, že tovar je pri prevzatí bez väd a že najmä

- má vlastnosti, na ktorých sa Zmluvné strany dohodli, a ak k dohode nedošlo, také vlastnosti, ktoré Predávajúci alebo výrobca opísal alebo ktoré Kupujúci očakával vzhľadom na povahu tovaru a na reklamu Predávajúceho alebo výrobcu,
- je vhodný na účel, ktorý uvádza Predávajúci alebo na ktorý sa tovar tohto druhu zvyčajne používa,
- tovar zodpovedá svojou akosťou alebo vyhotovením dohodnutej vzorke alebo predlohe, ak boli akosť alebo vyhotovenie určené podľa dohodnutej vzorky alebo predlohy,
- je v príslušnom množstve, miere alebo hmotnosti a
- je v súlade s požiadavkami právnych predpisov.

- 2.4 **Domnienka existencie vady pri prevzatí tovaru.** Ak Kupujúci nie je Podnikateľom, predpokladá sa, že tovar bol vadný už pri prevzatí, ak sa vada prejaví do **6 (šiestich) mesiacov** od prevzatia tovaru.

- 2.5 **Potvrdenie o právach z vadného plnenia.** Ak o to Kupujúci, ktorý nie je Podnikateľom, požiada, Predávajúci mu písomne potvrdí, v akom rozsahu a ako dlho trvajú jeho povinnosti v prípade vadného plnenia.

III. PRÁVA KUPUJÚCEHO Z VADNÉHO PLNENIA PREDÁVAJÚCEHO

A. USTANOVENIE VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO, KTORÝ NIE JE PODNIKATEĽOM

3.1 **Práva z vadného plnenia (spôsob riešenia reklamácie).** Kupujúci, ktorý nie je Podnikateľom, má v prípade vadného plnenia Predávajúceho právo na:

- a) odstránenie vady opravou tovaru, dodaním nového tovaru bez väd, výmenou súčasti tovaru alebo dodaním chýbajúceho tovaru,
- b) primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo
- c) odstúpenie od Kúpnej zmluvy; náležitosti odstúpenia od Kúpnej zmluvy sú bližšie uvedené v Obchodných podmienkach.

Na uplatnenie jednotlivých nárokov sa vzťahujú nižšie uvedené pravidlá.

3.2 **Oprava a výmena.** Ak má tovar vady, má Kupujúci v prvom rade právo požadovať opravu tovaru alebo dodanie nového tovaru (výmenu) a ak sa vada týka len súčasti tovaru, potom tiež výmenu len tejto vadnej súčasti tovaru. Dodanie nového tovaru bez väd však môže Kupujúci požadovať len vtedy, ak to nie je vzhľadom na povahu vady neprimerané (nie napr. vtedy, ak je možné tovar ľahko a rýchlo opraviť alebo vymeniť jeho súčasť). Ak však Kupujúci nemôže tovar riadne užívať pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (t. j. po tom, čo bola rovnaká vada predtým aspoň dvakrát opravovaná) alebo pre väčší počet väd (aspoň 3), má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo jeho súčasti alebo na odstúpenie od Kúpnej zmluvy.

3.3 **Doplnenie chýbajúceho tovaru.** Ak Predávajúci nedodal všetko, čo mal, má Kupujúci právo požadovať, aby Predávajúci doplnil, čo chýba.

3.4 **Zľava z kúpnej ceny.** Ak neuplatní iné právo, môže Kupujúci uplatniť primeranú zľavu z kúpnej ceny. Rovnako má Kupujúci právo uplatniť primeranú zľavu z kúpnej ceny, ak uplatnil právo na odstránenie vady, ale Predávajúci nemôže vadu odstrániť, neurobí nápravu v primeranej lehote alebo ak by urobenie nápravy Kupujúcemu spôsobilo značné ťažkosti.

3.5 **Tovar predávaný z dôvodu vady za nižšiu cenu alebo použitý tovar.** Ak sa vada týka tovaru predávaného za nižšiu cenu (z dôvodu inej vady, ktorú mal tovar už pri kúpe) alebo použitého tovaru, Kupujúci nemá právo na výmenu tovaru. Namiesto toho má nárok na primeranú zľavu z kúpnej ceny.

B. USTANOVENIA VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO - PODNIKATEĽA

3.6 **Práva z vadného plnenia (spôsob riešenia reklamácie) v prípade podstatného porušenia Kúpnej zmluvy.** Ak Kupujúci - Podnikateľ oznámi vadu riadne a včas, má v prípade vadného plnenia Predávajúceho, ktoré je podstatným porušením Kúpnej zmluvy, právo na:

- a) odstránenie vady dodaním nového tovaru bez vady alebo dodaním chýbajúceho tovaru,
- b) odstránenie vady opravou tovaru,
- c) primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo
- d) odstúpenie od Kúpnej zmluvy; náležitosti odstúpenia od Kúpnej zmluvy sú podrobnejšie uvedené v Obchodných podmienkach.

3.7 **Práva z vadného plnenia (spôsob riešenia reklamácií) v prípade nepodstatného porušenia Kúpnej zmluvy.** Ak Kupujúci - Podnikateľ oznámi vadu riadne a včas, má v prípade vadného plnenia Predávajúceho, ktoré nie je podstatným porušením Kúpnej zmluvy, právo na:

- a) odstránenie vady,
- b) primeranú zľavu z ceny tovaru.

3.8 **Chýbajúce alebo oneskorené uplatnenie práva z vadného plnenia, ktoré predstavuje podstatné porušenie Kúpnej zmluvy.** Ak Kupujúci - Podnikateľ oznámi vadu tovaru, ktorá predstavuje podstatné porušenie Kúpnej zmluvy, ale súčasne s oznámením vady alebo bez zbytočného odkladu po ňom si nezvolí konkrétne právo (spôsob vybavenia reklamácie), môže v takom prípade uplatniť len práva z vadného plnenia, ktoré nepredstavujú podstatné porušenie zmluvy.

SK

- 3.9 **Chýbajúce alebo oneskorené uplatnenie práva z vadného plnenia, ktoré predstavuje nepodstatné porušenie Kúpnej zmluvy.** Ak Kupujúci - Podnikateľ oznámi vadu tovaru, ktorá predstavuje nepodstatné porušenie Kúpnej zmluvy, ale súčasne s oznámením vady tovaru alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení si nezvolí konkrétne právo (spôsob vybavenia reklamácie), je Predávajúci oprávnený podľa vlastného výberu dodať chýbajúci tovar alebo odstrániť vadu tovaru opravou alebo výmenou za nový tovar. Predávajúci však svojou voľbou nesmie spôsobiť Kupujúcemu neprimerané náklady.

C. USTANOVENIA SPOLOČNÉ PRE VŠETKÝCH KUPUJÚCICH

- 3.10 **Nemožnosť uplatnenia práva na dodanie nového tovaru a odstúpenia od Kúpnej zmluvy.** Kupujúci nemôže uplatniť právo na dodanie nového tovaru (výmenu), ani odstúpiť od Kúpnej zmluvy v dôsledku vadného plnenia Predávajúceho, ak tovar nemôže byť vrátený v stave, v akom ho obdržal. Toto neplatí,
- ak sa stav tovaru zmenil v dôsledku jeho kontroly na účely zistenia vady tovaru,
 - ak Kupujúci používal tovar ešte pred zistením vady,
 - ak Kupujúci nespôsobil nemožnosť vrátenia tovaru v nezmenenom stave konaním alebo opomenutím, alebo
 - ak Kupujúci predal vadný tovar ešte pred zistením vady, ak ho spotreboval alebo ak ho pri bežnom, používaní pozmenil; ak sa tak stalo len čiastočne, Kupujúci vráti Predávajúcemu to, čo ešte môže z tovaru vrátiť, a nahradí Predávajúcemu škodu v rozsahu, v akom mal z používania tovaru prospech.

IV. REKLAMÁCIE TOVARU (OZNÁMENIE VADY)

A. USTANOVENIA SPOLOČNÉ PRE VŠETKÝCH KUPUJÚCICH

- 4.1 **Oznámenie vady (reklamácia).** Kupujúci je povinný vadu tovaru Predávajúcemu riadne a včas oznámiť. V rámci oznámenia väd tovaru je Kupujúci povinný popísať všetky reklamované vady tovaru a ich prejavy, Kupujúci berie na vedomie, že ak neuvedie popis reklamovaných väd tovaru a spôsob, akým sa tieto vady prejavujú, nemôže Predávajúci pristúpiť k vybaveniu reklamácie vo vzťahu k týmto reklamovaným vadám a takéto oznámenie nebude považované za riadne oznámenie (reklamáciu) vady. Predávajúci odporúča Kupujúcemu, aby v oznámení väd (reklamácií) uviedol svoje kontaktné údaje (vrátane prípadného čísla bankového účtu pre prípad vrátenia peňazí). Kupujúcemu sa odporúča priložiť doklad o kúpe reklamovaného tovaru (faktúru), aby sa uľahčilo vybavenie reklamácie. Kupujúci môže zaslať Predávajúcemu oznámenie vady (reklamáciu)
- v elektronickej podobe na e-mailovú adresu info.sk@pumpa.eu alebo
 - v listinnej podobe na adresu Expandeco - Pumpa, Fraňa Kráľa 839/16, 966 81 Žarnovica, alebo na adresu sídla Predávajúceho, U Svitavy 1, 618 00 Brno, Česká republika,
- alebo môže tak urobiť a odovzdať ho Predávajúcemu osobne v predajni alebo servisnom stredisku Predávajúceho.

- 4.2 **Voľba práva z vadného plnenia (spôsob vybavenia reklamáciou).** Kupujúci je povinný oznámiť Predávajúcemu, aké právo z vadného plnenia (t. j. konkrétny spôsob vybavenia reklamácie) si zvolil, pri oznámení vady alebo bez zbytočného odkladu po ňom. Kupujúci nemôže zmeniť vykonanú voľbu bez súhlasu Predávajúceho. To však neplatí, ak Kupujúci žiadal opravu vady, ktorá sa ukáže ako neodstrániteľná.

B. USTANOVENIA VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO, KTORÝ NIE JE PODNIKATEĽOM

- 4.3 **Uplatnenie práv z vadného plnenia, lehota na oznámenie väd (reklamácie).** Kupujúci, ktorý nie je Podnikateľom, je oprávnený uplatniť právo z vady, ktorá sa vyskytne na spotrebnom tovare v lehote **24** (dvadsiatich štyroch) **mesiacov** od jeho prevzatia. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva Kupujúceho vyplývajúce z prípadnej záruky za akosť.

C. USTANOVENIA VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO - PODNIKATEĽA

SK

- 4.4 **Uplatnenie práv z vadného plnenia.** Kupujúci - Podnikateľ je oprávnený uplatniť právo z vady len vtedy, ak bol tovar vadný už pri prechode nebezpečenstva škody na Kupujúceho - Podnikateľa, aj keď sa vada prejavila neskôr.
- 4.5 **Písomná forma reklamácie.** Kupujúci - Podnikateľ je povinný oznámiť Predávajúcemu vadu písomne, či už v listinnej alebo elektronickej podobe. K reklamáciám podaným inou formou nemusí Predávajúci prihladať a v takom prípade sa nepovažujú za riadne oznámenie vady.
- 4.6 **Lehota na oznámenie vady (reklamácie).** Kupujúci - Podnikateľ je povinný oznámiť vadu bez zbytočného odkladu po tom, ako ju mohol pri včasnej prehliadke tovaru a dostatočnej starostlivosti zistiť. Ak ide o skrytú vadu, Kupujúci - Podnikateľ je povinný ju oznámiť do **10 (desiatich) dní** po tom, ako ju mohol pri vynaložení náležitej starostlivosti zistiť, najneskôr však do **2 (dvoch) rokov** od dodania tovaru. Ak tak Kupujúci neurobí, Predávajúci nezodpovedá za vady, a Predávajúci je tak oprávnený reklamáciu zamietnuť a právo z vadného plnenia Kupujúcemu - Podnikateľovi nepriznať.
- 4.7 **Vylúčenie ustanovenia § 2108 OZ.** Kupujúci - Podnikateľ nemôže uplatniť právo podľa ustanovenia § 2108 OZ.

V. POSTUP PRI REKLAMÁCIÍ A VYBAVENIE REKLAMÁCIE

- 5.1 **Súčinnosť Kupujúceho.** Kupujúci je povinný poskytnúť Predávajúcemu potrebnú súčinnosť na riadne vybavenie reklamácie. Najmä je povinný súčasne s oznámením vady alebo bezprostredne po ňom doručiť reklamovaný tovar Predávajúcemu prípadne ho uskladniť podľa pokynov Predávajúceho alebo s ním inak vhodne naložiť tak, aby bolo možné reklamovanú vadu preskúmať. Reklamovaný tovar je možné Predávajúcemu doručiť
- na adresu Expandeco - Pumpa, Fraňa Kráľa 839/16, 966 81 Žarnovica, alebo
 - na adresu sídla Predávajúceho, U Svitavy 1, 618 00 Brno, Česká republika.
- Pre urýchlenie vybavenia reklamácie Predávajúci odporúča doručiť tovar na adresu sídla Predávajúceho. V prípade zaslania reklamovaného tovaru prostredníctvom prepravcu je Kupujúci povinný zabezpečiť tovar tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu. Kupujúci je tiež povinný poskytnúť Predávajúcemu všetky informácie potrebné na vybavenie reklamácie, resp. predložiť doklady potrebné na vybavenie reklamácie (napr. na preukázanie uzavretia Kúpnej zmluvy).
- 5.2 **Lehota na vybavenie reklamácie Kupujúceho - Spotrebiteľa.** Reklamáciu Kupujúceho - Spotrebiteľa vybaví Predávajúci bez zbytočného odkladu, najneskôr však do **30 (tridsiatich) dní** odo dňa uplatnenia reklamácie, ak sa Predávajúci a Kupujúci - Spotrebiteľ nedohodnú na dlhšej lehote s ohľadom na povahu tovaru alebo vady. Márne uplynutie tejto lehoty sa považuje za podstatné porušenie Kúpnej zmluvy zo strany Predávajúceho. Ak Kupujúci - Spotrebiteľ nedoručil reklamovaný tovar Predávajúcemu súčasne s reklamáciou a
- nedoručí reklamovaný tovar Predávajúcemu ani na následnú výzvu Predávajúceho v lehote stanovenej Predávajúcim; alebo
 - ak Predávajúci dal Kupujúcemu - Spotrebiteľovi pokyn, aby reklamovaný tovar uskladnil alebo inak s ním vhodne naložil tak, aby Predávajúci mohol reklamovanú vadu preskúmať, a Kupujúci - Spotrebiteľ neposkytne Predávajúcemu potrebnú súčinnosť, aby Predávajúci mohol reklamovanú vadu preskúmať, a to ani na žiadosť Predávajúceho a v lehote stanovenej Predávajúcim,
- je Predávajúci oprávnený zamietnuť reklamáciu z dôvodu neposkytnutia súčinnosti zo strany Kupujúceho - Spotrebiteľa potrebnej na vybavenie reklamácie.
- 5.3 **Lehota na vybavenie reklamácie Kupujúceho, ktorý nie je Spotrebiteľom.** Reklamáciu Kupujúceho, ktorý nie je Spotrebiteľom, vybaví Predávajúci v lehote primeranej povahe reklamovaného tovaru a obsahu reklamácie. Lehota je vždy najmenej **30 (tridsať) dní** a začína plynúť od okamihu, kedy Predávajúci obdrží od Kupujúceho reklamáciu a reklamovaný tovar. Ak Kupujúci nedoručí reklamovaný tovar Predávajúcemu súčasne s uplatnením reklamácie a
- ak nedoručí reklamovaný tovar Predávajúcemu ani do **15 (pätnástich) dní** odo dňa, kedy mu bola reklamácia doručená alebo

- ak Predávajúci dá Kupujúcemu pokyn, aby reklamovaný tovar uskladnil alebo s ním inak nakladal tak, aby Predávajúci mohol reklamovanú vadu preskúmať, a Kupujúci neposkytne Predávajúcemu súčinnosť potrebnú na to, aby Predávajúci mohol reklamovanú vadu preskúmať, a to ani do **15 (pätnástich) dní** odo dňa, kedy Predávajúci obdržal reklamáciu, je Predávajúci oprávnený zamietnuť reklamáciu z dôvodu neposkytnutia súčinnosti zo strany Kupujúceho na vybavenie reklamácie. Predchádzajúca výzva Predávajúceho na dodanie tovaru alebo poskytnutie súčinnosti sa nevyžaduje. Kupujúci je tiež povinný poskytnúť Predávajúcemu všetky informácie potrebné na vybavenie reklamácie, prípadne predložiť doklady potrebné na vybavenie reklamácie (napr. na preukázanie uzavretia Kúpnej zmluvy). Lehota na vybavenie reklamácie sa bez ďalšieho predlžuje o dobu omeškania Kupujúceho s poskytnutím súčinnosti potrebnej na vybavenie reklamácie.
- 5.4 **Vybavenie reklamácie Kupujúceho.** Reklamácia je vybavená, keď Predávajúci oznámi Kupujúcemu, ako bola reklamácia vybavená.
- 5.5 **Náklady na reklamáciu.** Ak je reklamácia oprávnená, má Kupujúci nárok na náhradu nákladov účelne vynaložených na uplatnenie svojho práva.
- 5.6 **Prevzatie tovaru po vybavení reklamácie.** Ak si Kupujúci nevyzdvihne (ak bol dohodnutý osobný odber tovaru) po vybavení reklamácie tovar do **30 (tridsiatich) dní** odo dňa, kedy mu bolo vybavenie reklamácie oznámené, alebo ak sa mu v tejto lehote nepodarí tovar doručiť z dôvodov na jeho strane (ak bolo dohodnuté doručenie prepravcom), má Predávajúci nárok na náhradu nákladov spojených so skladovaním tovaru za každý deň omeškania s vyzdvihnutím (prevzatím) tovaru. Predávajúci je oprávnený po tom, ako Kupujúceho upozorní a poskytne mu primeranú náhradnú lehotu na prevzatie tovaru, predať tovar vhodným spôsobom na náklady Kupujúceho. Výťažok z predaja sa vyplatí Kupujúcemu, ale Predávajúci si môže odpočítať náklady na uskladnenie tovaru a účelne vynaložené náklady spojené s predajom.
- 5.7 **Potvrdenie o uplatnení reklamácie Kupujúceho - Spotrebiteľa.** Predávajúci po prijatí reklamácie vydá (doručí) Kupujúcemu - Spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy Kupujúci - Spotrebiteľ právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie Kupujúci - Spotrebiteľ požaduje. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdiť o doručení Kupujúcemu - Spotrebiteľovi ihneď a ak to nie je možné, tak bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Kupujúci - Spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 5.8 **Potvrdenie o vybavení reklamácie.** Po vybavení reklamácie Predávajúci vydá (doručí) Kupujúcemu - Spotrebiteľovi písomné potvrdenie o spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o oprave a jej dobe trvania, prípadne písomné zdôvodnenie zamietnutia reklamácie.
- 5.9 **Vybavenie reklamácie Kupujúceho - Spotrebiteľa uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy.** Ak Kupujúci - Spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas 12 (dvanástich) mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Kupujúceho - Spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť Kupujúcemu - Spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 (štrnástich) dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 5.10 **Vybavenie reklamácie Kupujúceho - Spotrebiteľa uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy.** Ak Kupujúci - Spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil po 12 (dvanástich) mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci - Spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Kupujúci - Spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia lehota pre oznámenie vady (reklamáciu) nebeží. Predávajúci je povinný Kupujúcemu - Spotrebiteľovi uhradiť do 14 (štrnástich) dní

SK

odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

VI. ZÁRUKA ZA AKOSŤ

- 6.1 **Poskytnutie záruky za akosť.** Ak Predávajúci poskytne Kupujúcemu na tovar záruku za akosť, zaväzuje sa, že tovar bude počas záručnej doby spôsobilý na použitie na obvyklý účel alebo si zachová obvyklé vlastnosti. Záruka za akosť nie je poskytovaná zo zákona. Predávajúci poskytuje záruku za akosť najmä vtedy, ak je tovar v e-shope označený údajom o záruke (napr. "predĺžená záruka") alebo ak je k tovaru priložený záručný list, a to aj v prípade, že Predávajúci nie je v záručnom liste uvedený alebo záručný list nie je zo strany Predávajúceho potvrdený).
- 6.2 **Vzťah záruky za akosť k zodpovednosti Predávajúceho za vadné plnenie.** Bez ohľadu na to, či je záruka za akosť poskytnutá alebo nie, práva Kupujúceho zo zodpovednosti Predávajúceho za vadné plnenie tým nie sú dotknuté. Kupujúci berie na vedomie, že Predávajúci predáva aj tovar vyrobený alebo dodaný Predávajúcemu tretími osobami. K tomuto tovaru môžu byť priložené záručné listy alebo iné dokumenty obsahujúce záručné podmienky vyhotovené tretími osobami a Predávajúci nemá v zásade žiadnu možnosť ovplyvniť tieto záručné podmienky. Záručné podmienky, kdekoľvek sú uvedené, sa však vždy vzťahujú len na záruku za akosť, a nie na zodpovednosť Predávajúceho za vadné plnenie vyplývajúcu z Kúpnej zmluvy a právnych predpisov, a preto túto zodpovednosť neobmedzujú. Ak je poskytnutá záruka za akosť, ale podľa záručných podmienok z nej v danom prípade nevznikajú Kupujúcemu žiadne práva nad rámec zodpovednosti Predávajúceho za vadné plnenie, alebo ak je rozsah záruky dokonca v danom prípade užší ako rozsah zodpovednosti Predávajúceho za vady, potom sa na záručné podmienky v danom prípade neprihliada a rozsah zodpovednosti Predávajúceho za vadné plnenie vyplývajúci z Kúpnej zmluvy a právnych predpisov tým nie je nijako dotknutý.
- 6.3 **Záruka za akosť.** Ak Predávajúci poskytuje Kupujúcemu záruku za akosť tovaru, Kupujúci je oprávnený uplatniť právo z vady tovaru, na ktorú sa vzťahuje záruka (záručná vada), v záručnej dobe, ktorá je spravidla uvedená v záručnom liste, na obale alebo v e-shope. Toto právo môže podliehať ďalším (záručným) podmienkam, ktoré sú zvyčajne uvedené tiež v záručnom liste, na obale tovaru, v e-shope alebo v Reklamačnom poriadku.
- 6.4 **Záručné podmienky.** Rozsah záručných vád, práva Kupujúceho zo záručných vád, podmienky uplatnenia práv zo záručných vád a ďalšie záručné podmienky sú uvedené v tomto Reklamačnom poriadku, v záručnom liste alebo iných dokladoch dodaných s tovarom, na obale tovaru alebo v e-shope. Ak je v záručných podmienkach uvedených v záručnom liste alebo iných dokumentoch dodaných s tovarom, na obale tovaru alebo v e-shope uvedené niečo iné ako v Reklamačnom poriadku, majú v príslušnom rozsahu tieto záručné podmienky prednosť pred ustanoveniami Reklamačného poriadku.
- 6.5 **Práva zo záruky za akosť.** V rámci záruky za akosť má Kupujúci právo na odstránenie záručnej vady opravou tovaru alebo dodaním nového tovaru. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Predávajúci. Ustanovenia článku III Reklamačného poriadku sa v prípade záručných vád neuplatňujú.
- 6.6 **Lehota a forma oznámenia záručných vád.** Kupujúci je povinný oznámiť Predávajúcemu záručnú vadu do **10 (desiatich) dní** odo dňa, kedy ju zistil alebo mohol zistiť pri vynaložení náležitej starostlivosti. Ak tak Kupujúci neurobí, Predávajúci nezodpovedá za danú záručnú vadu. Kupujúci je povinný oznámiť Predávajúcemu záručnú vadu písomne, a to v listinnej alebo elektronickej podobe. Na reklamácie záručných vád podané inou formou nemusí Predávajúci prihliadať a v takom prípade sa nejedná o riadnu reklamáciu záručnej vady.
- 6.7 **Vybavovanie reklamácie.** Na vybavovanie reklamácie záručnej vady sa vzťahujú ustanovenia **ods. 5.1, 5.3, 5.4, 5.5 a 5.6** Reklamačného poriadku, a to pre všetkých Kupujúcich rovnako (Kupujúcich – Spotrebiteľov aj Kupujúcich, ktorí nie sú Spotrebiteľmi). Predávajúci vybaví reklamáciu v lehote primeranej povahe reklamovaného tovaru a obsahu reklamácie.

VII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 7.1 **Právny režim.** Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok, a teda aj Kúpnej zmluvy.
- 7.2 **Zmeny Reklamačného poriadku.** Predávajúci má právo Reklamačný poriadok kedykoľvek zmeniť. Vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktoré vznikli pred dňom účinnosti zmeny Reklamačného poriadku, sa však naďalej riadia Reklamačným poriadkom v znení účinnom ku dňu vzniku týchto vzťahov.
- 7.3 **Odkazy v Reklamačnom poriadku.** Ak je odkaz v Reklamačnom poriadku na iné ustanovenie Reklamačného poriadku nesprávny, vzťahuje sa takýto odkaz na ustanovenie Reklamačného poriadku, ktoré najviac zodpovedá významu uvedeného odkazu.
- 7.4 **Platnosť a účinnosť Reklamačného poriadku.** Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 28.11.2022.

PUMPA,a.s.
Predávajúci a prevádzkovateľ e-shopu

Complaints Procedure

The company PUMPA,a.s., Business ID No.: 25518399, with registered office at U Svitavy 54/1, Černovice, 618 00 Brno, Czech Republic

CONTENTS

1. BASIC PROVISIONS.....	1
2. Responsibility of the Seller for proper performance.....	2
A. Provisions common to all Buyers	2
B. Provisions exclusively for Buyers who are not entrepreneurs.....	3
3. The Buyer’s rights from the Seller’s defective performance.....	3
A. Provisions exclusively for Buyers who are not entrepreneurs.....	3
B. Provisions exclusively for Buyers – Entrepreneurs	4
C. Provisions common to all Buyers	4
4. Complaints about goods (Notification of defects)	5
A. Provisions common to all Buyers	5
B. Provisions exclusively for Buyers who are not Entrepreneurs.....	5
C. Provisions exclusively for Buyers – Entrepreneurs	5
5. Complaint procedure and complaint settlement.....	6
6. Quality guarantee	7
7. Final Provisions.....	8

1. BASIC PROVISIONS

1.1. Definition of concepts. The Complaints Procedure uses terms with the following meanings:

CC, Civil Code	Act no. 89/2012 Coll., of the Civil Code, as amended.
Terms and Conditions	Terms and Conditions of PUMPA,a.s., as amended.
Complaints Procedure	This Complaints Procedure as amended.

PUMPA, Seller	The company PUMPA,a.s., Business ID No.: 25518399, with registered address at U Svitavy 54/1, Černovice, 618 00 Brno, Czech Republic listed in the Commercial Register kept at the Regional Court in Brno under file number B 2555.
Online shop	An internet shop operated by the Seller, located on the website www.pumpa.eu/en
Buyer	A person who places an order for goods and thus enters into a Purchase Contract with the Seller. The Buyer may be a Consumer or another person, in particular an Entrepreneur.
Entrepreneur	A person who independently carries out, on his/her own account and responsibility, a gainful activity in a trade or similar manner with the intention of doing so consistently for profit and who concludes the Purchase Contract in connection with this activity. If a person provides his/her Business ID number or tax ID number in the registration or when concluding the Purchase Contract, the Terms and Conditions for Entrepreneurs shall apply, unless the person proves that he/she is acting without connection to the exercise of his/her gainful activity. The rules for the Entrepreneur also apply if another person acts on behalf of or in the name of the Entrepreneur.
Consumer	A person who, outside the scope of his/her business activity or outside the scope of his/her independent exercise of his/her profession, concludes the Purchase Contract with the Seller or otherwise deals with him/her.
Contracting Parties	The Seller and Buyer together.
Purchase Contract	Purchase Contract concluded between the Parties via online shop.

1.2. Subject of the Complaints procedure

The Complaints Procedure regulates the rights and obligations arising from defective performance under the Purchase Contract between the Seller and the Buyer, as well as the terms of notification of defects (complaints), the exercise of rights from defective performance and the procedure for handling complaints.

2. RESPONSIBILITY OF THE SELLER FOR PROPER PERFORMANCE

A. PROVISIONS COMMON TO ALL BUYERS

2.1. Proper performance of the Seller.

The Seller is liable to the Buyer for the fact that the goods are free from defects when the risk of damage passes to the Buyer, i.e. that they correspond to the agreed quality, the agreed design and are delivered in the agreed quantity. If the quality and design of the goods have not been agreed, the Seller is liable to the Buyer for the fact that the goods are suitable for the purpose evident from the Purchase Contract, and if no such purpose is evident, then for the usual purpose.

2.2. Exceptions to the Seller's responsibility.

The Seller is not responsible for the following:

- a) defects of which the Buyer knew before taking possession of the goods or which the Buyer must have known with the exercise of ordinary care already at the conclusion of the Purchase Contract;

EN

- b) defects caused by the Buyer, in particular by improper handling of the goods or improper assembly of the goods, if the assembly was not carried out by the Seller, use of the goods for purposes other than those intended, use of the goods in violation of the instructions for use or storage of the goods in unsuitable conditions;
- c) defects for which a lower price for the goods has been agreed with the Buyer;
- d) in the case of used goods, for defects corresponding to the degree of use or wear and tear that the goods had when taken possession of by the Buyer;
- e) in cases where the nature of the goods so requires (e.g. when disposable goods are consumed, etc.).

B. PROVISIONS EXCLUSIVELY FOR BUYERS WHO ARE NOT ENTREPRENEURS

2.3. Proper performance of the Seller.

In addition to paragraph 2.1, the Seller shall be liable to the Buyer, who is not an Entrepreneur, for the fact that the goods are free from defects upon receipt and that the goods, in particular:

- a) have the characteristics agreed between the Parties and, in the absence of agreement, have the characteristics described by the Seller or manufacturer or expected by the Buyer in view of the nature of the goods and on the basis of any advertising the goods are subject to.
- b) are fit for the purpose stated by the Seller or for which goods of that kind are usually used,
- c) correspond in quality or workmanship to the agreed sample or specimen, if the quality or workmanship was determined according to an agreed sample or specimen,
- d) are in the appropriate quantity, measure or weight; and
- e) meet any legal requirements.

2.4. Presumption of the existence of a defect upon receipt of the goods.

If the Buyer is not an Entrepreneur, the goods shall be deemed to have been defective upon receipt if the defect becomes apparent within 6 (six) months of receipt of the goods.

2.5. Confirmation of rights concerning defective performance.

If the Buyer, who is not an Entrepreneur, so requests, the Seller shall confirm to him/her in writing to what extent and for how long his/her obligations in case of defective performance last.

3. THE BUYER'S RIGHTS FROM THE SELLER'S DEFECTIVE PERFORMANCE

A. PROVISIONS EXCLUSIVELY FOR BUYERS WHO ARE NOT ENTREPRENEURS

3.1. Rights concerning defective performance (method of resolving complaints).

In case of defective performance of the Seller, the Buyer, who is not an Entrepreneur, has the right to:

- a) remedy of the defect by repairing the goods, supply of new goods without defects, replacement of a part of the goods or supply of missing goods,
- b) an adequate discount on the purchase price, or
- c) withdrawal from the Purchase Contract; the details of withdrawal from the Purchase Contract are set out in the Terms and Conditions.

The following rules listed stated below apply to individual claims.

3.2. Repair and exchange.

If the goods are defective, in the first instance the Buyer has the right to demand repair of the goods or delivery of new goods (replacement) and if the defect concerns only a part of the goods, then also to the replacement of only this defective part. However, the Buyer may only request delivery of new goods without defects if this is not unreasonable due to the nature of the defect (e.g. not if the goods can be easily and quickly repaired or a part replaced). However, if the Buyer cannot use the goods properly due to the recurrence of the defect after the repair (i.e. after the goods have been repaired at least twice before) or due to a greater number of defects (at least 3), he/she has the right to replacement of the goods or parts or to withdraw from the Purchase Contract.

3.3. Additions.

EN

If the Seller has not delivered everything he/she should have, the Buyer has the right to demand that the Seller supplies what is missing.

3.4. Discount on the purchase price.

If no other right applies, the Buyer may receive a reasonable discount on the purchase price. Similarly, the Buyer has the right to receive a reasonable discount on the purchase price if he/she has exercised the right to remove the defect, but the Seller cannot remove the defect, does not arrange a remedy within a reasonable time or would cause significant difficulties to the Buyer.

3.5. Goods sold due to a defect at a lower price or used goods.

If the defect relates to goods sold at a lower price (due to another defect that the goods already had when purchased) or used goods, the Buyer does not have the right to exchange the goods. Instead, the Buyer is entitled to a reasonable discount on the purchase price.

B. PROVISIONS EXCLUSIVELY FOR BUYERS – ENTREPRENEURS

3.7. Rights concerning defective performance (method of resolving complaints) in the event of a material breach of the Purchase Contract.

If the Buyer - Entrepreneur gives notification of the defect properly and on time, in case of defective performance of the Seller, which is a material breach of the Purchase Contract, the Buyer has the right to:

- a) remedy of the defect by repairing the goods, supply of new goods without defects,
- b) remedy of the defect by repairing the goods,
- c) an adequate discount on the purchase price, or
- d) withdrawal from the Purchase Contract; the details of withdrawal from the Purchase Contract are set out in the Terms and Conditions.

3.8. Rights concerning defective performance (method of resolving complaints) in the event of a non-material breach of the Purchase Contract.

If the Buyer - Entrepreneur gives notification of the defect properly and on time, in case of defective performance of the Seller, which is not a material breach of the Purchase Contract, the Buyer has the right to:

- a) removal of the defect(s),
- b) adequate discount on the price of the goods.

3.9. Missing or late choosing of the right arising from defective performance constituting a material breach of the Purchase Contract.

If the Buyer - Entrepreneur gives notification of a defect in the goods that constitutes a material breach of the Purchase Contract, but does not choose a specific right (method of resolving the complaint) at the same time as the notification of the defect or without undue delay thereafter, he/she may in such a case exercise only the rights from the defective performance that does not constitute a material breach of contract.

3.10. Missing or late choosing of the right arising from defective performance not constituting a material breach of the Purchase Contract.

If the Buyer - Entrepreneur gives notification of a defect in the goods that constitutes a non-material breach of the Purchase Contract, but does not choose a specific right (method of resolving the complaint) at the same time as the notification of a defect in the goods, or without undue delay thereafter, the Seller is in such a case entitled at its choice to deliver the missing goods or eliminate the defect in the goods by repair or replacement with new goods. However, the Seller must not cause the Buyer - Entrepreneur to incur unreasonable costs by choice.

C. PROVISIONS COMMON TO ALL BUYERS

3.11. Inability to exercise the right to delivery of new goods and withdrawal from the Purchase Contract.

The Buyer cannot exercise the right to delivery of new goods (replacement), nor to withdraw from the Purchase Contract as a result of defective performance of the Seller, if the goods cannot be returned in the condition in which they were received. This is not valid in the following instances:

EN

- a) if the condition of the goods has changed as a result of their inspection for the purpose of detecting a defect in the goods,
- b) if the Buyer used the goods before the defect was discovered,
- c) if the Buyer has not caused the impossibility of returning the goods in unaltered condition by act or omission, or,
- d) if the Buyer was sold the defective goods before the discovery of the defect, if he/she consumed them or if he altered them during normal use; if this happened only in part, the Buyer shall return to the Seller what he/she can still return from the goods and shall compensate the Seller to the extent to which he/she benefited from the use of the goods.

4. COMPLAINTS ABOUT GOODS (NOTIFICATION OF DEFECTS)

A. PROVISIONS COMMON TO ALL BUYERS

4.1. Notification of defects (complaints).

The Buyer is obliged to notify the Seller of the defect in a proper and timely manner. Within the notification of defects of the goods, the Buyer is obliged to describe all claimed defects of the goods and their manifestations, the Buyer acknowledges that if he/she does not provide a description of the claimed defects of the goods and how these defects are manifested, the Seller cannot proceed to the settlement of the complaint in relation to such claimed defects and such notification will not be considered as a proper notification (complaint) of the defect. The Seller recommends the Buyer to include his/her contact details (or bank account number in case of a refund) in the notification of defects. The Buyer is recommended to attach a proof of purchase of the claimed goods (invoice) to facilitate the settlement of the complaint. The Buyer can send the Seller notification of defects in the following ways:

- in electronic form by e-mail at e-mail info.en@pumpa.eu or
- in written form to the address PUMPA,a.s., U Svitavy 1, 618 00 Brno, Czech Republic or it can be done by handing over to the Seller in person at the Seller's shop or service centre.

4.2. Right to choose concerning defective performance (method of resolving complaints).

The Buyer shall inform the Seller their choice regarding the defective performance (i.e. the specific method of resolving the complaint) when giving notification of the defect or without undue delay thereafter. The Buyer cannot change the choice made without the consent of the Seller. However, this does not apply if the Buyer has requested the repair of a defect that proves to be irreparable.

B. PROVISIONS EXCLUSIVELY FOR BUYERS WHO ARE NOT ENTREPRENEURS

4.3. Exercise of rights arising from defective performance, time limit for notification of defect (complaint).

The Buyer who is not an Entrepreneur is entitled to exercise the right to claim for defects that occur in consumer goods within 24 (twenty-four) months of receipt of those goods. This provision is without prejudice to the Buyer's rights under any quality guarantee.

C. PROVISIONS EXCLUSIVELY FOR BUYERS – ENTREPRENEURS

4.4. Exercise of rights concerning defective performance.

The Buyer - Entrepreneur is entitled to claim the right of defect only if the goods were defective when the risk of damage was transferred to the Buyer - Entrepreneur, even if the defect appeared later.

4.5. Written form of complaint.

The Buyer - Entrepreneur must notify the Seller of the defect in writing, whether in paper or electronic form. Notifications of defects made in any other form may not be taken into account by the Seller and in such case shall not constitute a proper notification of defect.

EN

4.6. Deadline for notification of defects (complaints).

The Buyer - Entrepreneur is obliged to give notification of the defect without undue delay after it could have been detected by taking sufficient care and carrying out a timely inspection of the goods. If it is a hidden defect, the Purchaser - Entrepreneur is obliged to report it within 10 (ten) days after discovering or taking sufficient care could have discovered it, but no later than 2 (two) years after taking possession of the item. If the Buyer fails to do so, the Seller is not liable for the defects, and therefore the Seller is entitled to reject the complaint and not to grant the right of defective performance to the Buyer - Entrepreneur.

4.7. Exclusion of the provisions of Section 2108 CC.

The Buyer - Entrepreneur cannot exercise the right according to the provisions of Section 2108 CC.

5. COMPLAINT PROCEDURE AND COMPLAINT SETTLEMENT

5.1. Cooperation of the Buyer - Consumer.

For proper settlement of the complaint, the Buyer is obliged to provide the Seller with the necessary cooperation. In particular, the Buyer is obliged to deliver the claimed goods to the Seller at the same time as the notification of the defect or immediately thereafter, or to store them according to the Seller's instructions or to handle them in any other appropriate way so that the claimed defect can be examined. To speed up the settlement of the complaint, the Seller recommends delivering the goods to PUMPA,a.s., U Svitavy 1, 618 00 Brno, Czech Republic. In the case of sending the goods subject to complaint via a carrier, the Buyer is obliged to secure the goods in such a way so that they do not suffer damage. The Buyer is also obliged to provide the Seller with all the necessary information or all documents necessary to settle the complaint (e.g. to prove the conclusion of the Purchase Contract).

5.2. Deadline for settlement of the Buyer - Consumer's complaint

Complaints made by the Buyer - Consumer shall be settled by the Seller without undue delay, but no later than 30 (thirty) days from the date of the complaint, unless the Seller and the Buyer - Consumer agree on a longer period of time with regard to the nature of the goods or defect. Allowing this period to expire without taking the necessary action shall be considered a material breach of the Purchase Contract by the Seller. If the Buyer-Consumer has not delivered the goods subject to the complaint to the Seller at the same time as the complaint and

- if he/she fails to deliver the goods subject to the complaint to the Seller even if subsequently requested by the Seller within the time limit set by the Seller; or
- if the Seller has instructed the Buyer-Consumer to store the goods subject to the complaint or otherwise dispose of them appropriately so that the Seller can examine the claimed defect, and the Buyer - Consumer does not provide the Seller with the necessary cooperation to enable the Seller to examine the claimed defect, even at the request of the Seller and within the time limit set by the Seller,

the Seller is entitled to reject the complaint due to the Buyer - Consumer not providing the necessary cooperation to facilitate resolution of the complaint.

5.3. Deadline for settlement of the Buyer's (who is not a Consumer) complaint.

Complaints made by the Buyer, who is not a Consumer, shall be processed by the Seller within a period of time appropriate to the nature of the goods subject to the complaint and the content of the complaint. The deadline is always at least 30 (thirty) days and starts from the moment when the Seller receives from the Buyer the notification of the defect and the goods in question. If the Buyer has not delivered the goods subject to the complaint to the Seller at the same time as the complaint and

- if he/she fails to deliver the goods subject to the complaint to the Seller within 15 (fifteen) days after he/she has been notified of the defect or
- if the Seller has instructed the Buyer to store the goods subject to the complaint or otherwise dispose of them appropriately so that the Seller can examine the claimed defect, and the Buyer does not provide the Seller with the necessary cooperation to enable the Seller to examine the claimed defect, and not within 15 (fifteen) days from the date on which the Seller was notified of the defect,

the Seller is entitled to reject the complaint due to the Buyer not providing the necessary cooperation to facilitate resolution of the complaint. The Seller's prior call to deliver the goods or to provide assistance is not required. The Buyer is also obliged to provide the Seller with all the necessary information or all documents necessary to settle the complaint (e.g. to prove the conclusion of the Purchase Contract). The period of time during which the

EN

Buyer is in delay in providing the assistance required for the settlement of the complaint shall be extended without further delay.

5.4. Settlement of the Buyer's complaint.

The complaint is classed as settled at the moment when the Seller informs the Buyer how the complaint has been settled.

5.5. Complaint costs

If the complaint is justified, the Buyer is entitled to reasonable compensation for the costs incurred in exercising his/her right.

5.6. Acceptance of the goods after the complaint has been settled.

If the Buyer does not pick up the goods (if a personal pick-up of the goods has been agreed) after the settlement of the complaint within 30 (thirty) days from the date on which he/she was notified of the settlement of the complaint, or if he/she fails to deliver the goods within this period for reasons on his/her side (if delivery by carrier has been agreed), the Seller is entitled to reimbursement of the costs associated with the storage of the goods for each day of delay in picking up (taking possession of) the goods. The Seller is entitled to sell the goods on behalf of the Buyer's, in an appropriate manner after giving the Buyer notice of a reasonable deadline to take delivery of the goods. The proceeds of the sale shall be paid to the Buyer, but costs associated with the storage of the goods and reasonable costs associated with the sale may be deducted.

5.7. Confirmation of the validity of the Buyer - Consumer's complaint.

After accepting the complaint, the Seller shall issue (deliver) to the Buyer - Consumer a written confirmation of when the Buyer - Consumer exercised the right, what is the content of the complaint and what method of settling the claim the Buyer - Consumer requires.

5.8. Confirmation of the settlement of the Buyer - Consumer's complaint.

After settlement of the complaint, the Seller shall issue (deliver) to the Buyer - Consumer a confirmation of the date and method of settlement of the complaint, including confirmation of any repair and its duration, or written justification for the rejection of the complaint.

6. QUALITY GUARANTEE

6.1. Providing a quality guarantee.

If the Seller provides the Buyer with a quality guarantee for the goods, the Seller undertakes that the goods will be fit for use for their usual purpose or that they will retain their usual characteristics during the guarantee period. The quality guarantee is not obliged to be provided by law. The quality guarantee is provided by the Seller in particular if the goods are marked in the online shop with an indication of the warranty (e.g. "extended warranty") or if the goods are accompanied by a warranty certificate, even if the Seller is not mentioned on the warranty certificate, nor is it confirmed by the Seller.

6.2. Relationship of the quality guarantee to the Seller's liability for defects.

Regardless of whether or not a quality guarantee (warranty) is provided, the Buyer's rights under the Seller's liability for defective performance are not affected. The Buyer acknowledges that the Seller also sells goods manufactured or supplied to the Seller by third parties. These goods may be accompanied by warranty certificates or other documents containing warranty conditions drawn up by third parties, while the Seller is not in principle able to influence these warranty conditions. However, the warranty conditions, regardless of where they are stated, always refer only to the quality guarantee, not to the Seller's liability for defective performance arising from the Purchase Contract and legal regulations, and therefore do not limit this liability in any way. If a quality guarantee is provided, but according to the warranty conditions no rights beyond the Seller's liability for defective performance arise for the Buyer, or even the scope of the warranty in relation to the Buyer is narrower than the Seller's liability for defects, then the warranty conditions in relation to the Buyer are not taken into account and the scope of the Seller's liability for defective performance arising from the Purchase Contract and legal regulations is not affected in any way.

6.3. Quality guarantee.

EN

If the Seller provides the Buyer with a quality guarantee for the goods, the Buyer is entitled to exercise the right arising from defective goods covered by the guarantee (warranty defect) within the warranty period, usually indicated on the warranty card or packaging or in the online shop. This right may be subject to additional (warranty) conditions, usually also stated on the warranty card or packaging of the goods or in the online shop or in the Complaints Procedure.

6.4. Warranty conditions.

The scope of defects covered by warranty, the Buyer's rights regarding warranty defects, the conditions for exercising rights under warranty defects and other warranty conditions are set out in this Complaints Procedure, on the warranty card or other documents supplied with the goods, on the packaging of the goods or in the online shop. If the warranty conditions stated on the warranty certificate or other documents supplied with the goods, on the packaging of the goods or in the online shop stipulate something different from the Complaints procedure, then these warranty conditions take precedence over the provisions of the Complaints procedure to the extent applicable.

6.5. Rights under the quality guarantee.

Under the quality guarantee, the Buyer has the right to have the defect covered by the warranty rectified either by repair of the goods or delivery of new goods. The Seller decides how to remove the defect. The provisions of Article III of the Complaints Procedure shall not apply in the case of defects covered by the warranty.

6.6. Deadline and form of notification of warranty defects.

The Buyer is obliged to notify the Seller of the defect covered by warranty within 10 (ten) days of its discovery or possibility of it being discovered if sufficient care had been taken. If the Buyer fails to do so, the Seller shall not be liable for the defect covered by warranty. The Buyer must notify the Seller of the defect covered by warranty in writing, whether in paper or electronic form. Notifications of defects made in any other form may not be taken into account by the Seller and in such case shall not constitute a proper notification (complaint) of a defect covered by warranty.

6.7. Complaint settlement.

The provisions of paragraphs 5.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 of the Complaints Procedure shall apply equally to all Buyers (Buyer - Consumers and Buyers who are not classed as Consumers). The Seller shall settle the complaint within a period of time appropriate to the nature of the goods subject to complaint and the content of the complaint.

7. FINAL PROVISIONS

7.1. Legal regime.

This Complaints Procedure is an integral part of the Terms and Conditions and therefore also of the Purchase Contract.

7.2. Changes to the Complaints procedure.

The Seller has the right to change the Complaints Procedure at any time. However, relations between the Seller and the Buyer arising before the effective date of the amendment to the Complaints Procedure shall continue to be governed by the Complaints Procedure as in force on the date when these relations arose.

7.3. References in the Complaints Procedure.

If a reference in the Complaints Procedure to another provision of the Complaints Procedure is incorrect, such a reference shall be deemed as being to the provision of the Complaints Procedure which most closely corresponds to the meaning of the reference made.

7.4. Validity and effectiveness of the Complaints Procedure.

The Complaints Procedure shall come into force and effect on 28.11.2022.