

Reklamační řád

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

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, 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.cz .
Kupující	Osoba, která činí prostřednictvím e-shopu objednávku zboží, a uzavírá tak Kupní smlouvu s Prodávajícím. Kupujícím může být Spotřebitel, nebo jiná osoba, zejména pak Podnikatel.
Podnikatel	Osoba, která samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, pokud uzavírá Kupní smlouvu v souvislosti s touto činností. Uvede-li osoba v registraci nebo při uzavírání Kupní smlouvy své identifikační číslo nebo daňové identifikační číslo, má se za to, že uzavírá Kupní smlouvu v souvislosti s výkonem své výdělečné činnosti, a platí pro ni tedy pravidla Obchodních podmínek určená pro Podnikatele. Za Podnikatele se považuje i ten, kdo jedná jménem Podnikatele nebo na jeho účet.
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.
Smluvní strany	Prodávající a Kupující společně.
Kupní smlouva	Kupní smlouva uzavřená mezi Smluvními stranami prostřednictvím e-shopu.

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. VADNÉ PLNĚNÍ, ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO

2.1 Řádné plnění Prodávajícího. Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady, tj. že odpovídá ujednané jakosti, ujednanému provedení a je dodáno v ujednaném množství. Pokud nebyly jakost a provedení zboží ujednány, odpovídá Prodávající Kupujícímu za to, že zboží je vhodné pro účel patrný z Kupní smlouvy, a není-li takový účel patrný, pak pro účel obvyklý. Není-li Kupující Podnikatelem, je Prodávající povinen dodat zboží v jakosti podle ustanovení § 2161 OZ.

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 před odesláním objednávky (zejména je-li informace o vadě obsažena u daného zboží na e-shopu). Prodávající dále neodpovídá ani za vady, které Kupující sám způsobil zejména nevhodnou manipulací, používáním zboží

k jiným než určeným účelům, či skladováním v nevhodných podmínkách, ani za vady, pro které byla s Kupujícím ujednána nižší cena zboží.

III. REKLAMACE ZBOŽÍ (OZNÁMENÍ VADY), PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

3.1 **Uplatnění práv z vadného plnění.** Kupující, který není Podnikatelem, je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od jeho převzetí. Kupující – Podnikatel je však oprávněn uplatnit právo z vady jen, pokud zboží bylo vadné při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího - Podnikatele, byť se vada projevila později. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva Kupujícího z případné záruky za jakost.

3.2 **Záruka za jakost.** Poskytne-li Prodávající Kupujícímu na zboží záruku za jakost, je Kupující oprávněn uplatnit právo z vady zboží v záruční době, uvedené např. v záručním listě nebo na obalu zboží, která může být i delší než 24 měsíců.

3.3 **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 bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci. Neoznámí-li Kupující vadu zboží Prodávajícímu včas, je Prodávající oprávněn reklamaci zamítnout a právo z vadného plnění Kupujícímu nepřiznat.

3.4 **Oznámení vady (reklamace).** Kupující je povinen vadu zboží Prodávajícímu písemně řádně a včas oznámit. V oznámení vad zboží je Kupující povinen popsat veškeré uplatňované vady zboží a jejich projevy, uvést zvolené právo z vadného plnění (způsob vyřízení reklamace) a své kontaktní údaje (případně i číslo bankovního účtu pro případ vrácení peněžních prostředků). Kupujícímu se pro usnadnění vyřízení reklamace 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.

Kupující bere na vědomí, že neuvede-li popis veškerých uplatňovaných vad zboží a jak se tyto vady projevují, nemůže Prodávající přistoupit k vyřízení reklamace a takové oznámení nebude považováno za řádné oznámení (reklamaci) vady.

3.5 **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:

a) na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží,

b) na odstranění vady opravou zboží,

c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo

d) na odstoupení od Kupní smlouvy; náležitosti odstoupení od Kupní smlouvy jsou blíže rozebrány v čl. VII Obchodních podmínek.

Neuplatní-li Kupující volbu konkrétního práva z vadného plnění (způsobu řešení reklamace) současně s oznámením vady zboží podle odst. 3.3 Reklamačního řádu nebo bez zbytečného odkladu po něm, může v takovém případě Kupující i v případě vadného plnění, které je podstatným porušením Kupní smlouvy ze strany Prodávajícího, uplatnit pouze práva podle odst. 3.5 Reklamačního řádu.

3.6 **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:

a) na odstranění vady,

b) na přiměřenou slevu z ceny zboží.

- 3.7 **Volba práva z vadného plnění (způsobu řešení reklamace) Prodávajícím.** Ne zvolí-li Kupující konkrétního práva z vadného plnění (způsob řešení reklamace) současně s oznámením vady zboží podle odst. 3.3 Reklamačního řádu nebo bez zbytečného odkladu po něm, je Prodávající oprávněn dle své volby dodat chybějící zboží nebo odstranit vadu zboží opravou či výměnou za nové zboží. Svoji volbou však Prodávající nesmí Kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.
- 3.8 **Nemožnost uplatnění práva na dodání nového zboží a odstoupení od Kupní smlouvy.** Kupující nemůže uplatnit právo na dodání nové věci, ani na odstoupení od Kupní smlouvy v důsledku vadného plnění Prodávajícího, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém ji 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,
 - nezpůsobil-li Kupující nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
 - 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. POSTUP PŘI REKLAMACI A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 4.1 **Vrácení reklamovaného zboží.** Současně s oznámením vady případně bezodkladně po něm je Kupující v případě uplatnění práva na odstranění vady zboží (s výjimkou dodání chybějícího zboží) nebo v případě odstoupení od Kupní smlouvy povinen doručit vadné zboží Prodávajícímu, a to osobně či prostřednictvím přepravce. Kupující může zboží doručit na kteroukoliv z prodejen Prodávajícího, pro urychlení vyřízení reklamace však Prodávající doporučuje doručit zboží na adresu PUMPA,a,s., U Svitavy 1, 618 00 Brno. V případě zaslání vadného zboží prostřednictvím přepravce je Kupující povinen zboží zabezpečit tak, aby nedošlo k jeho dalšímu poškození. Veškeré vady vzniklé přepravou, které nebyly uvedeny v oznámení vad zboží, půjdou k tíži Kupujícího.
- 4.2 **Vyřízení reklamace.** Reklamaci učiněnou Kupujícím – Spotřebitelem vyřídí Prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nedohodnou-li se Prodávající a Kupující – Spotřebitel na delší lhůtě s ohledem na charakter zboží či vady. Reklamaci učiněnou Kupujícím, který není Spotřebitelem, vyřídí Prodávající v ujednané lhůtě, jinak ve lhůtě přiměřené povaze reklamovaného zboží a obsahu reklamace. Podmínkou pro běh těchto lhůt však je, že Kupující k vyřízení reklamace poskytl Prodávajícímu potřebnou součinnost, zejména umožnil Prodávajícímu přezkoumat reklamované zboží. Pokud tedy není zboží předáno Prodávajícímu současně s oznámením vady, pak začne lhůta pro vyřízení reklamace běžet až od okamžiku, kdy bude Prodávajícímu reklamované zboží doručeno. Stejně tak pokud Kupující nesdělí Prodávajícímu informace nebo nedodá dokumenty potřebné k vyřízení reklamace, lhůta pro vyřízení reklamace nezačne běžet, dokud tyto informace nebo dokumenty Kupující nedoplní. Prodávající v takovém případě bez zbytečného odkladu Kupujícího k doplnění těchto informací nebo dokumentů vyzve. Reklamace je vyřízena okamžikem, kdy Prodávající odešle Kupujícímu sdělení o tom, jak byla reklamace vyřízena.
- 4.3 **Náklady reklamace.** Je-li reklamace uznána jako oprávněná, má Kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. Není-li reklamace Prodávajícím uznána, hradí si Kupující sám náklady vynaložené v souvislosti s reklamací, zejména náklady na zaslání zboží Prodávajícímu, vrácení zboží Kupujícímu a náklady spojené s případným výjezdem Prodávajícího k řešení reklamace.
- 4.4 **Potvrzení o právech z vadného plnění.** Prodávající potvrdí Kupujícímu, po jakou dobu, v jakém rozsahu a jakým způsobem má Kupující možnost uplatit práva z vadného plnění, pokud o to Kupující písemně požádá. Toto právo má však pouze Kupující, který není Podnikatelem.

V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1 **Právní režim.** Veškeré právní vztahy vzniklé mezi Prodávajícím a Kupujícím se řídí právním řádem České republiky, a to zejména ustanoveními Občanského zákoníku. V případě, že je Kupujícím Spotřebitel, zohledňují se pravidla vztahující se na spotřebitele, a to nejen v Občanském zákoníku, ale též podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném a účinném znění.
- 5.2 **Změny Reklamačního řádu.** Prodávající má právo Reklamační řád kdykoliv změnit. Vztahy mezi PUMPA a Kupujícím vzniklé před účinností změny Reklamačního řádu se však nadále řídí Reklamačním řádem ve znění účinném ke dni, kdy tyto vztahy vznikly.
- 5.3 **Odkazy v Reklamačním řádu.** Je-li odkaz uvedený v Reklamačním řádu na jiné ustanovení Reklamačního řádu chybný, má se za to, že takovýto odkaz byl učiněn na takové ustanovení Reklamačního řádu, které nejvíce odpovídá smyslu učiněného odkazu.
- 5.4 **Platnost a účinnost Reklamačního řádu.** Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.11.2018.

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