

# Reklamační řád

## I. Úvodní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek prodávajícího, společnosti PNEU OK – shop s.r.o., sídlem Markvartovická 1416/2, 748 01 Hlučín, IČ 268 18 701, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě v oddíle C, vložce 26667, a popisuje, jakým způsobem postupovat při reklamaci zboží koupeného od prodávajícího, které vykazuje vady, jakož i při reklamaci vadných služeb; není-li v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak, řídí se postup při reklamaci příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, příp. ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

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

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

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

## II. Odpovědnost prodávajícího

2.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady a služba je poskytnuta bez vad.

2.2 Prodávající zejména odpovídá za to, že v době, kdy kupující zboží převzal

- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží;

- se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;

- zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;

- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;

- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů;

- zboží nemá právní vady.

2.3 Prodávající dále odpovídá za to, že služby poskytnuté v souvislosti s objednaným zbožím budou poskytnuty bez vad a nedodělků.

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

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

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

## III. Práva z odpovědnosti za vady zboží

3.1 Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má zboží při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobí porušením své povinnosti. Projeví-li se vada v průběhu 12 měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

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

3.3 Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu [info@pneuok.cz](mailto:info@pneuok.cz), sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem nebo poštou prodávajícímu. Reklamac

neúplnosti nebo poškození zásilky uplatněná po více než 3 dnech od převzetí zásilky kupujícím dává prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

3.4 Při osobním odběru zboží je okamžik převzetí zboží považován za okamžik přechodu nebezpečí škody na zboží z prodávajícího na kupujícího.

3.5 Jestliže kupující zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží, a to pouze do 7 dnů ode dne převzetí zboží; pozdější reklamace neúplnosti zboží či vnějšího poškození zboží nezavazuje kupujícího práva věc reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou, zejména ž kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud vadu kupující sám způsobil.

3.5 Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením do provozu, je považována za vadu, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány smlouvou a provedeny prodávajícím nebo jinou osobou na odpovědnost prodávajícího. Důvodem pro reklamaci samotné montáže či uvedení do provozu není vada zboží, která nebyla způsobena neodbornou montáží či jiným neodborným zásahem ze strany prodávajícího.

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

3.7 Reklamované zboží je nutno důkladně zabezpečit před poškozením, zásilku obsahující reklamované zboží je nutno viditelně označit „REKLAMACE“ a tato zásilka musí obsahovat: reklamované zboží včetně všech součástí a příslušenství, kopii daňového dokladu, příp. potvrzení dle čl. 2.5, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (jméno, příjmení, příp. obchodní firma, zpáteční adresa, telefonní číslo, příp. e-mailová adresa). Kupující je současně povinen zvolit požadovaný způsob vyřízení reklamace (viz čl. V. tohoto reklamačního řádu).

3.8 Práva z odpovědnosti za vady se nevztahují na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které nebyly provedeny autorizovaným servisem.

3.9 Práva z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na poškození vzniklá

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

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

3.10 Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, u zboží prodávajícího za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží. Odpovědnost za vady se dále nevztahuje a práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud prodávající kupujícího před převzetím zboží upozornil, že zboží má vadu, nebo pokud kupující vadu sám způsobil.

3.11 Na dárky, které prodávající poskytuje kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je kupující povinen dárek vrátit v původním stavu prodávajícímu.

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

#### **IV. Lhůty pro uplatnění nároků z vad zboží a služeb**

4.1 Není-li v jednotlivém případě sjednána doba delší, kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, jde-li o zboží nové či rozbalené; u použitého

zboží je v souladu s ust. § 2168 občanského zákoníku spotřebitel oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvanácti měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

4.2 Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeným na dokladu o koupi (faktura, prodejka – dále jen „záruční list“). Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v opravě. V případě výměny zboží po reklamaci běží nová záruční doba.

4.3 Má-li zboží namontovat či uvést do provozu prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne montáže či uvedení zboží do provozu, pokud kupující objednal montáž či uvedení do provozu v době nejpozději 4 týdnů od objednávky zboží a řádně a včas poskytl potřebnou součinnost k poskytnutí dané služby. Není-li byt i jediná z výše uvedených podmínek splněna, začíná záruční doba běžet již ode dne převzetí zboží.

4.4 Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady služeb do 6 měsíců od dokončení a předání služby.

## V. Práva z vad zboží

5.1 Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo

- na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené; pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu takové součásti; není-li to možné, může kupující odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo pouze na odstranění vady opravou zboží;

- na odstranění vady opravou zboží;

- na přiměřenou slevu z ceny; spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže;

- odstoupit od smlouvy.

Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké z výše uvedených práv si zvolil, při oznámení vady či bez zbytečného odkladu po jejím oznámení. Provedenou volbu není kupující oprávněn změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Ne zvolí-li si kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy.

5.2 Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, je prodávající oprávněn dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vady; ostatní vady je prodávající oprávněn odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží.

5.3 Nemůže-li kupující zboží užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, má mimo výše uvedených práv také právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady je pro tento účel považován výskyt vady alespoň třikrát a za větší počet vad potom alespoň 3 vady.

5.4 Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v občanském zákoníku a zákoně o ochraně spotřebitele. Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení spotřebitele o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle ust. § 2001 a násl. občanského zákoníku. V případě odstoupení od smlouvy je kupující povinen vrátit prodávajícímu kompletní zboží včetně veškerého příslušenství.

5.5 Kupující nemůže odstoupit od smlouvy ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li zboží vrátit ve stavu, v jakém je převzal. To neplatí,

- došlo-li ke změně stavu v důsledku 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 zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li je anebo pozměnil-li zboží při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití zboží prospěch.

5.6 Pokud má vadu zboží, které bylo prodáno jako použité nebo bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má spotřebitel místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.



## VI. Vyřízení reklamace

6.1 O reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci spotřebitele včetně odstranění vady je prodávající povinen vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace; reklamaci podnikatele včetně odstranění vady je prodávající povinen vyřídit nejpozději do 90 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu je možno dohodou s kupujícím prodloužit, přičemž takovéto prodloužení nesmí být na dobu nepřiměřeně dlouhou či neurčitou. Po uplynutí lhůty k odstranění vady se má za to, že vada na věci skutečně existuje a jedná se o vadu neodstranitelnou.

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

6.3 Kupující je povinen předat zboží do reklamačního řízení kompletní, včetně všech nutných dokladů a příslušenství a poskytnout prodávajícímu či autorizovanému servisu veškerou nutnou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže zboží).

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

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

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

6.7 Zjistí-li prodávající, že poškození vzniklo v důsledku činností či okolností uvedených v čl. 3.8 a 3.9, bude reklamace zamítnuta. Je-li reklamace zamítnuta, je možné na základě souhlasu kupujícího provést pouze hrazenou opravu zboží. V případě, že kupující bude souhlasit s hrazenou opravou zboží, bude oprava účtována dle aktuálního ceníku prodávajícího či autorizovaného servisu, u něž byla reklamace uplatněna. Před provedením hrazené opravy je prodávající povinen informovat kupujícího o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení hrazené opravy lze přistoupit až poté, co kupující s takovou opravou vyjádří souhlas zasláním e-mailu, faxu či písemného oznámení poštou.

6.8 Doba vyřizování reklamace se počítá ode dne následujícího po dni uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy do dne, v němž byl kupující povinen zboží po vyřízení reklamace převzít; o vyřízení reklamace a možnosti zboží převzít bude kupující informován prostřednictvím telefonu a / nebo e-mailu; bylo-li zboží k reklamaci kupujícím zasláno, bude po vyřízení reklamace zboží automaticky zasláno kupujícímu, o čemž bude rovněž informován prostřednictvím telefonu a / nebo e-mailu.

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

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

## VII. Závěrečná ustanovení

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

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

s účinkem k plnění poskytovaným v budoucnu. Nedostoupí-li kupující v této lhůtě od smlouvy, nastává účinnost změny reklamačního řádu uplynutím lhůty k odstoupení.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1. ledna 2023.

