



P-SPORT

REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti P-sport Rokytnice s.r.o. platný od 6.1.2023

Tento reklamační řád byl zpracován a řídí se ustanoveními příslušných právních předpisů, zejména novelou o ochraně spotřebitele a občanského zákoníku (zákon číslo 374/2022 Sb.) v platném znění. Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební Zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamace“).

Kontakty

P-sport Rokytnice s.r.o.
Dolní 3,
512 44 Rokytnice nad Jizerou
email: office@p-sport.cz
tel. 481 313 315

Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Prodávající je společnost P-sport Rokytnice s.r.o., se sídlem Rokytnice nad Jizerou, Dolní 3, Psč 512 44, IČ: 09129430, DIČ: CZ09129430. P-sport Rokytnice s.r.o. je společnost, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo dodává Kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

Zákazníkem našeho internetového obchodu nebo v našich kamenných prodejnách je buď Kupující spotřebitel anebo Kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

I. ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKY, UPLATNĚNÍ VAD (REKLAMACE), SERVIS

1.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující Zboží převzal, tak Zboží:

(I) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným či Prodávajícím uváděným vlastnostem,

(II) je vhodné k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a

(III) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci,

(IV) je vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,

(V) množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Prodávajícím,

(VI) je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat,

a odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením Smlouvy.

1.2 Kupující může **vytknout/uplatnit vadu**, která se u/na **nového Zboží projeví v době dvou let** od převzetí a u **použitého zboží do jednoho roku** od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí Zboží, má se za to, že Zboží bylo vadná již při převzetí, ledaže to povaha Zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže Zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

1.3 Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací Zboží, která byla Prodávajícím nebo na jeho odpovědnost; totéž platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl Prodávající.

1.4 Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu Zboží sám způsobil. Vadou Zboží není její opotřebení způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání. U Zboží prodávaného za nižší cenu není možno vytknout vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána.

1.5 [Záruka] Je-li to u konkrétního Zboží přímo uvedeno, ať již na Stránkách či přímo na/u Zboží, pak Prodávající poskytuje kupujícímu záruku na Zboží po dobu v záruce uvedenou, která začíná běžet od okamžiku převzetí Zboží kupujícím.

1.5.1 Záruka zajišťuje že si Zboží po uvedené době a při obvyklém použití uchová své funkce a výkonnost. Pokud tomu tak nebude, pak má kupující po celou dobu záruky právo na to, aby mu Prodávající dodal nové Zboží bez vad nebo na Zboží opravil, a není-li to možné má kupující právo od Smlouvy odstoupit či požadovat přiměřenou slevu.

1.5.2 Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na Zboží na kupujícího vnější událost či kupující.

1.6 Doba od oprávněného uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení reklamačního řízení byl povinen Zboží převzít, se do záruční doby nepočítá. Dojde-li k výměně Zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí u příslušné části, dojde-li k její výměně. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností Zboží, tj. dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

1.7 Prodávající potvrdí kupujícímu na vyžádání v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti. Prodávající a je-li to potřebné, vysvětlí Prodávající v potvrzení 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 vážou, nejsou dotčena. Nebrání-li tomu povaha Zboží, lze potvrzení podle tohoto odstavce nahradit dokladem o zakoupení Zboží obsahujícím uvedené údaje.

1.8 Má-li Zboží vadu (tedy zejména neodpovídá-li výše uvedenému bodu 10.1 těchto OP), může kupující požadovat odstranění vady. Podle své volby může také požadovat dodání nového Zboží bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. 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.

1.9 Kupující může dle své volby požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od Smlouvy, pokud

(I) Prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s oprávněným požadavkem kupujícího dle předchozího bodu 10.8 těchto OP,

(II) se vada projeví opakovaně,

(III) je vada podstatným porušením Smlouvy, nebo

(IV) je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

1.10 Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou Zboží bez vady a vadného Zboží, které kupující obdržel.

1.11 Kupující nemůže odstoupit od Smlouvy, je-li vada Zboží nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná – to znamená, že skutečnost, že vada je nevýznamná musí Prodávající prokázat.

1.12 Odstoupí-li kupující od Smlouvy, Prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží Zboží nebo co mu kupující prokáže, že Zboží odeslal.

1.13 Práva z vady (reklamace) se vytykají/uplatňují u Prodávajícího, u kterého bylo Zboží koupeno. Je-li však v potvrzení vystaveném Prodávajícím uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě Prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě 30 dnů, nedohodnou-li se strany jinak.

1.14 Kupujícímu se doporučuje oznámit Prodávajícímu, že Zboží má vady – reklamovat Zboží, bez zbytečného odkladu poté, co vady zjistil (Prodávající neodpovídá za vadu/zvětšení rozsahu vady v případě, že kupující po zjištění vady – kdy se vada stala zjevnou Zboží dále používal). Při oznámení o vadě – reklamaci Zboží, kupující sdělí Prodávajícímu jakým způsobem se vada projevuje a požadavek na způsob vyřízení reklamace – uplatnění práva z vady Zboží s tím, že volbu uplatněného práva nemůže měnit, pokud se nedohodne s Prodávajícím jinak.

1.15 Místem pro uplatnění reklamace (vytknutí vady) je:

(I) prodejna Prodávajícího na adrese P-sport s.r.o., Dolní Rokytnice 3, Rokytnice nad Jizerou 51244

(II) adresa zákaznického centra Prodávajícího P-sport s.r.o., Dolní Rokytnice 3, Rokytnice nad Jizerou 51244 – zasláním zboží k reklamaci přepravní službou. Pro urychlení komunikace žádáme kupující o označení zásilky obsahující reklamované zboží a shora uvedené doklady nápisem “REKLAMACE – e-shop” a dále o uvedení dostatečných kontaktních údajů, zejména adresy a telefonního čísla. Prodávající nepřebírá žádné nevyžádané zásilky na dobírku nebo na náklady Prodávajícího.

1.16 Kupující je povinen prokázat, že Zboží zakoupil u Prodávajícího a že vadu uplatňuje v řádné lhůtě (v době dvou let od převzetí Zboží). Bez prokázání těchto skutečností není Prodávající povinen reklamaci přijmout.

1.17 Pro posouzení vad a jejich vyřízení je kupující povinen předat Zboží tak, aby bylo možno reklamaci posoudit a vyřídit.

1.18 Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned po řádném předložení Zboží k posouzení, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se Prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.

1.19 Prodávající vyrozumí kupujícího o vyřízení reklamační e-mailem nebo sms (platí pro reklamační na prodejních Prodávajícího i na e-shopu).

1.20 O tom, kdy bylo právo z vady či záruky/reklamační uplatněno/a, co je obsahem reklamační a jaký způsob vyřízení reklamační kupující požaduje, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání, případně o způsobu vyřízení reklamační (včetně případného písemného odůvodnění zamítnutí reklamační), vydá Prodávající kupujícímu automaticky písemné potvrzení.

1.21 Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího, jinak bude připraveno k vyzvednutí v místě uplatnění reklamační.

1.22 V případě, že si kupující reklamované Zboží v určené lhůtě nevyzvedne, je Prodávající oprávněn kupujícímu účtovat skladné v odpovídající výši.

1.23 [Servis] Prodávající poskytuje za úplaty či bezúplatně (dle podmínek sjednaných při prodeji Zboží) servis prodaného Zboží. Servis je poskytován vždy v prodejně, kde bylo Zboží zakoupeno, popřípadě v prodejně určené Prodávajícím při prodeji, či v jiné prodejně Prodávajícího, kde je prodáváno shodné Zboží.

1.24 V případě oprávněné reklamace má kupující nárok na náhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace (včetně úhrady nákladů dopravy zboží k reklamaci).

II. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

2.1 V případě, že Prodávající poskytne kupujícímu další výhody spojené s koupí Zboží, jako například výměna Zboží v delších lhůtách apod. platí tyto výhody a s tím spojené další povinnosti za podmínek sjednaných při koupi Zboží a podmínek uváděných Prodávajícím v příslušných materiálech.

2.2 Pro uplatňování nároků kupujícího se použijí přiměřeně tomu odpovídající ustanovení těchto OP a popřípadě obvyklé postupy v obchodě použitelné pro realizaci práv kupujícího s přihlédnutím k ochraně kupujícího jako spotřebitele.

2.3 Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje Prodávající prostřednictvím kontaktního formuláře níže. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle Prodávající na elektronickou adresu Kupujícího.

III. Vyřízení reklamace

3.1 V případě, že Kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad zboží opravou a v záručním listu, je pro účely záručních oprav Zboží určený podnikatel odlišný od Prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě Prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, uplatní Kupující právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu. Tyto informace lze případně nalézt v dokladu, který nahrazuje záruční list.

3.2 Kupující je oprávněn vyžadovat záruční opravu v autorizovaných servisních střediscích, jejichž seznam je přiložen k dokumentaci ke Zboží, případně jej sdělí Prodávající na dotaz Kupujícího.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů** ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

3.3 Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

3.4 Za situace, kdy je potřeba Zboží zaslat Prodávajícímu nebo servisnímu středisku, si Kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo Zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého Zboží a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.

3.5 Servisní středisko po řádném vyřízení Reklamace vyzve kupujícího k převzetí opraveného zboží.

3.6 Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení Zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.

3.7 Při jakékoli návštěvě servisního technika u kupujícího je třeba, aby byl vyhotoven protokol o zjištěných závadách a formě jejich odstranění. Bez takového protokolu není návštěva servisního technika brána v potaz.

3.8 V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena Kupujícímu převodem na bankovní účet nebo předána v hotovosti na pokladně v provozovně, kde bylo zboží zakoupené. Při uplatnění reklamacce zákazníkem prodávajícímu je třeba vyplnit přiložený [formulář o reklamaci](#).

3.9 Kupující je oprávněn zaslat Prodávajícímu stížnosti jakoukoliv formou komunikace používanou Prodávajícím (viz. – Kontakty) a v jakékoliv věci a Prodávající se jimi bude zabývat a učiní vše, aby je vyřídil, Prodávající může používat pro vyřizování stížností i automatizovaný komunikační systém; kupující se dále může obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru, kterým je

(a) Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) - pro ochranu spotřebitele,

(b) živnostenské úřady (www.statnisprava.cz) - dozor nad dodržováním povinností oblasti obchodu a služeb,

(c) Úřad na ochranu osobních údajů (www.uoou.cz) - ochrana osobních údajů;

v případě, že strany nedohodnou na smírném vyřešení jejich sporů, může se kterákoli z nich obrátit na příslušný soud,

IV. Mimosoudní řešení sporu

(I) Vážený spotřebiteli, jestli se domníváte, že jsme Vás poškodili, nebo nedostáli svým závazkům, pište na naši emailovou adresu info@p-sport.cz.

(II) Jestli se nám nepodaří spor vyřešit přímo, na základě Zákona č. 378/2015, kterým se mění Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, máte také právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

(III) Subjektem (ADR) mimosoudního řešení spotřebitelských sporů mezi obchodníkem a spotřebitelem, je Česká obchodní inspekce, nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu, viz <http://www.mpo.cz/dokument169867.html>.

(IV) U České obchodní inspekce, má spotřebitel možnost podat návrh prostřednictvím on-line formuláře, dostupného na internetových stránkách České obchodní inspekce: <https://adr.coi.cz/cs>.

(V) Spotřebitel může podat návrh u České obchodní inspekce nebo pověřeného subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

(VI) Spotřebitel může podat návrh také prostřednictvím platformy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů EU, která je dostupná online na: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>. Návrh zde může podat jenom spotřebitel žijící v EU na obchodníka se sídlem v EU.

(VII) Jestliže sporné strany nejsou spokojené s kvalitou mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a domnívají se, že v průběhu řízení došlo k porušení Pravidel pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, mohou podat stížnost na adresu Ministerstva průmyslu a obchodu nebo na emailovou adresu adr@mpo.cz.

(VIII) V případě přeshraničních sporů pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika.

(IX) Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 6. 1. 2023.