

## Reklamační řád

### 1. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

1. Tento reklamační řád platí pro internetový obchod a obchod [www.pedom.cz](http://www.pedom.cz) a PEDOM A byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., 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 „Reklamacce“).
2. Tento reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek
3. „Spotřebitelská smlouva“ je smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.
4. „Prodávající“ je společnost PEDOM, FritzoVA 16, Jihlava, 58601, IČO 64345181.
5. Zákazníkem našeho internetového obchodu a obchodu je „Kupující“. Záruční lhůta začíná běžet převzetím Zboží Kupujícím. Záruční doba činí 24 měsíců s výjimkami stanovenými Zákonem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v uznané reklamaci. V případě výměny zboží, anebo byla-li vyměněna součástka výrobku, neběží nová záruční doba k danému výrobku, resp. k jeho nové části, znovu od převzetí nové věci, resp. věci s novou součástkou.
6. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
7. Na žádost spotřebitele je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje (paragon). Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, IČO, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě nebo návodu k obsluze srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží. Nesplněním povinností týkajících se vydání záručního listu není platnost záruky dotčena.
8. Rozpor s kupní smlouvou V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávající má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávající, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.
9. Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených Zákonem. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení Kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, vrací kupující plnění, které mu poskytl Prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.
10. Spotřebitel při uplatnění záruky má:
  - jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy
  - jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
  - jde-li o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje zejména, jestliže stejná vada bránící řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, se vyskytne znovu. Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň tři vady bránící jejímu řádnému užití,
  - jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy

### 2. Vyřízení reklamacce

1. Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují zásadně u prodávajícího, u něhož byla věc zakoupena (nikoli u výrobce či dovozce), a to na provozovně. 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 (nedodržením této podmínky má vliv pouze na posouzení nákladů spojených s reklamací jako nutných – viz níže), uplatní Kupující právo

na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu. Tyto informace lze případně nalézt také v dokladu, který nahrazuje záruční list, případně ji sdělí Prodávající na dotaz Kupujícího (emailem)

2. Prodávající či jeho pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamací, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou po uplatnění reklamací na delší lhůtu - takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. O vyřízení reklamací musí prodávající kupujícího informovat - do té doby se má za to, že reklamací vyřízena nebyla.

Po uplynutí lhůty k vyřízení reklamací v případě, že reklamací vyřízena nebyla, se má za to, že vada na věci skutečně existovala a Kupujícímu se přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.

1. 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 nutného k posouzení vady a označí zásilku příslušnými symboly. Doporučujeme kupujícímu balík se zbožím pojistit.
2. Prodávající nebo určené servisní středisko vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamací uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamací je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamací či ihned v případě osobního předání; dále potom bezodkladně vystaví písemné potvrzení o vyřízení reklamací, kde uvede způsob jejího vyřízení a datum ukončení, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamací. Po řádném vyřízení reklamací vyzve kupujícího k převzetí opraveného zboží dohodnutým způsobem, tzn. obvykle telefonicky, SMS, případně mailem na uvedenou adresu.
3. Nárok na uplatnění odpovědnosti prodávajícího za vady zaniká v případě, že vada vznikla následkem 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, pokud takové okolnosti měly vliv na vznik vady.
4. Při jakékoli návštěvě servisního technika u Kupujícího doporučujeme Kupujícímu vyžadovat po servisním technikovi, pro případ, že by tak servisní technik neučinil sám, vyhotovení protokolu o zjištěných závadách a formě jejich odstranění, a to pro případ projevení se dalších závad na zboží a pro určení záruční lhůty. V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena Kupujícímu bez zbytečného odkladu dle jeho volby, a to buď převodem na bankovní účet, předána v hotovosti na pokladně v sídle společnosti nebo na některé z provozoven.
5. Kupující má právo na náhradu nutných nákladů spojených s reklamací (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží). V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů vynaložených na toto odstoupení. Náklady spojené s přepravou zboží k zákazníkovi po vyřízení reklamací jsou hrazeny prodávajícím.

V případě zjevně neoprávněné reklamací nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.

1. Při doručení reklamovaného zboží zákazníkem osobně na adresu provozovny bude vydán reklamační protokol okamžitě proti převzetí zboží. Při doručení reklamovaného zboží přepravní službou bude reklamační protokol zaslán bezodkladně na elektronickou adresu uvedenou zákazníkem, nejpozději však do 3 pracovních dnů od převzetí reklamovaného zboží od přepravní služby.

### 3. Závěrečné ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnost 1. 7. 2015

#### Kontrola zboží

Zákazník je při převzetí povinen zkontrolovat dodané zboží, zda není viditelně poškozené nebo poničené. V případě poškození zásilky není zákazník povinen dodávku převzít, v tom případě musí neprodleně kontaktovat prodejce.

Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem prodejního dokladu nebo dodacího listu v případě, kdy je zásilka doručena smluvním přepravcem.

V případě, že zákazník zboží převezme, ale zjistí jakýkoliv nesrovnalosti, mezi fakturou a skutečně dodaným zbožím nebo se zásilkou fakturu neobdržel, je povinen neprodleně informovat prodejce o této skutečnosti. V případě, že tak neučiní, nebude jeho pozdější reklamací uznána.

#### Přijetí zboží na reklamaci

Na reklamaci bude přijato pouze kompletní zboží či daný díl, s průvodní dokumentací. Reklamací zboží zakoupeného v internetovém obchodě [www.pedom.cz](http://www.pedom.cz) může být uplatněna pouze na adrese dle fakturačních údajů.

K reklamaci je třeba vždy doručit reklamované zboží kompletní ne pouze jeho část (např. při reklamaci měniče je třeba doručit celé kolo)

#### Postup reklamace

- Kontaktujte nás telefonicky nebo mailem (tel.:728 726 779, mail: pedom@seznam.cz)
- Pokud chcete reklamovat zboží koupené v internetovém obchodě pedom.cz, pošlete nebo jiným způsobem doručte zboží spolu s kopií dokladu o koupi (fakturou) a podrobným popisem závady na adresu firmy.
- Zboží je nutné zasílat v originálním obalu nebo vyhovujícím přepravním obalu, protože dodavatel neručí za případné mechanické poškození před přijetím zboží.
- Dále je zákazník povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, vysušené, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné.
- Prodejce je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny.

#### Vrácení zboží

Objednáváte-li jako soukromá osoba (tedy nikoliv na firmu), máte v souladu se zákonem č. 367/2000 možnost odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží. U firem vzájemnou dohodou.

Pokud se k tomu rozhodnete, prosíme kontaktujte nás nejprve nejlépe telefonicky (728 726 779) nebo e-mailem (pedom@seznam.cz) s uvedením čísla objednávky, čísla faktury, data nákupu a Vašeho čísla účtu. Při odběru a vrácení zboží v kamenné prodejně bude vratka vyřešena dle aktuálních možností.

Zboží, které jsme vám zaslali přepravcem a budete je zasílat zpět na naši adresu, musí být kompletní (včetně příslušenství a veškeré dokumentace) a ve stavu, v jakém jste jej převzali při dodávce. Zboží vždy dobře zabalte, aby nedošlo k jeho poškození či jinému znehodnocení během přepravy nebo poškození původních obalů.

Pokud bude zboží poškozené, nebo opotřebované, lze při vrácení zboží přihlídnout k jeho stavu. Vracená částka tedy bude záviset na množství opotřebování a poškození.

#### Jak vrátit zboží

Neposílejte zboží na dobírku. Zboží následně zašlete na adresu prodejny, která objednávku zprostředkovala. Částku Vám pak v co nejkratší lhůtě odešleme na Váš účet.

Při zaslání zboží zpět na naši adresu přiložte ke zboží doklad o koupi, nebo kopii (v případě výměny za jinou velikost) a žádost o vrácení zboží.

Pokud zboží, které zašle kupující k reklamaci a dodavatel prodávajícího posoudí reklamaci jako neopodstatněnou, kupující si vyzvedne zboží na provozovně. Ve výjimečných případech může prodávající odeslat toto zboží na adresu, z které bylo odesláno. Toto zboží bude zabaleno tak, jak bylo doručeno a prodávající v tomto případě neodpovídá za vzniklé škody. Je ale třeba uhradit přepravné a balné ve skutečné výši, která bude sdělena dle adresy doručení. Aktuální číslo účtu je vždy v odkazu „KONTAKTY“ na [www.pedom.cz](http://www.pedom.cz)