

Reklamační řád

verze 1/2018

obchodní společnosti

Plaček Pet Products, s.r.o.

se sídlem Revoluční 1381, Poděbrady, 290 01

identifikační číslo: 28995911

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 158695

pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese

www.superzoo.cz

telefonní kontakt: 321 000 180

e-mail: e-shop@superzoo.cz

Tento reklamační řád obchodní společnosti Plaček Pet Products, s. r. o. se sídlem Revoluční 1381, Poděbrady, 290 01, identifikační číslo: 28995911, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 158695 (dále jen „**prodávající**“) upravuje proces reklamačního řízení při uplatnění nároku z odpovědnosti za vady zboží zakoupeného kupujícím – spotřebitelem prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese www.superzoo.cz (dále jen „**webová stránka**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“). Samotná odpovědnost prodávajícího za vady zboží, tj. zejména obsah práv z vadného plnění, je uveden v Obchodních podmínkách Prodávajícího verze 1/2018 uveřejněných na webovém rozhraní obchodu.

Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

I. Všeobecná ustanovení:

Kupujícím se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí spotřebitel ve smyslu § 419 Občanského zákoníku, tj. *"Spotřebitelem 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."*, jakož i ve smyslu § 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, tj.: *"fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání."*

Reklamáce kupujícího na dodané zboží:

1. **Reklamaci** se rozumí uplatnění nároku Kupujícího z odpovědnosti Prodávajícího za vadu zboží (případně ze záruky za jakost), která se u zboží dodaného Prodávajícím vyskytne a již Kupující oznámí, specifikuje a odpovídajícím způsobem Prodávajícímu doloží ve lhůtě, za podmínek a způsobem stanoveným tímto reklamačním řádem. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy je prodávajícímu oznámen výskyt vady a uplatněno právo z vadného plnění koupeného zboží.
2. Uplatňovat lze reklamaci pouze na zboží prokazatelně zakoupené a zaplacené u Prodávajícího. Tuto skutečnost lze prokázat zejména stvrzenkou, účtenkou, paragonem, dodacím listem, fakturou anebo jiným platným dokladem anebo obdobným způsobem, dosvědčujícím, že zboží bylo zakoupeno a zapláceno u společnosti Plaček Pet Products s.r.o.
3. Požádá-li o to Kupující, potvrdí mu Prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají povinnosti Prodávajícího v případě vadného plnění (dále jen „**Potvrzení**“). Prodávající v Potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikační údaj. Nebrání-li tomu povaha věci, lze Potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím shora uvedené údaje.

www.superzoo.cz

Provozovatel: Plaček Pet Products, s.r.o.

Revoluční 1381, Poděbrady, 290 01

e-shop@superzoo.cz

4. Požádá-li o to Kupující, vydá mu Prodávající doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta. Prodávající na dokladu uvede i své jméno, sídlo a identifikační údaj.

Reklamačním řízením se rozumí postup Prodávajícího po uplatnění reklamace Kupujícím, jehož výsledkem je rozhodnutí Prodávajícího o oprávněnosti reklamace a následné uspokojení nároků Kupujícího postupem dle *bodu V reklamačního řádu „Nároky z odpovědnosti za vady“*, či rozhodnutí o zamítnutí reklamace jako neoprávněné.

II. Lhůta k uplatnění práv z vadného plnění

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců. V případě koupě již použitého spotřebního zboží, je Kupující oprávněn právo z vady, která se u zboží vyskytne, uplatnit ve lhůtě 12 měsíců. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojeném ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení Občanského zákoníku o záruce za jakost. Lhůta k uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží.
2. Do délky lhůty k uplatnění práv z vadného plnění se nepočítá doba od přijetí oprávněné reklamace až do doby, kdy je Kupující povinen zboží si po vyřízení reklamace převzít, tj. doba trvání reklamace končí dnem vyřízení reklamace, nikoliv až dnem vyzvednutí zboží Kupujícím.
3. V případě neoprávněné reklamace se lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění neprodlužuje.

III. Reklamační řízení

1. Reklamační řízení může být učiněna osobně na kterékoliv prodejně Prodávajícího uvedené na www.superzoo.cz, písemně na adrese Plaček Pet Products s.r.o., Revoluční 1381/III, 290 01 Poděbrady, prostřednictvím zprávy zaslané elektronickou poštou na adresu e-shop@superzoo.cz či telefonicky na tel. číslo: 321 000 180
2. Kupující je povinen bezodkladně po uplatnění reklamace předložit Prodávajícímu zboží v jeho kompletní podobě se všemi jeho součástmi a příslušenstvím nebo, po konzultaci s Prodávajícím, jeho reklamovanou část, je-li tato část oddělitelná od celku a nemá-li její oddělení vliv na fungování zboží, nebo zpřístupnit místo, kde je věc umístěna (u objemných artiklů) servisnímu pracovníkovi reklamaci. V opačném případě bude reklamační řízení pro nesoučinnost zastaveno. Prodávající není povinen přijmout k reklamaci zboží, které není Kupujícím předáno s požadovanými součástmi a příslušenstvím.
3. Po obdržení reklamace informuje Prodávající Kupujícího o následném postupu v závislosti na druhu zboží a charakteru a rozsahu vady o nejvhodnější formě a podrobnostech reklamačního řízení, o předpokládaném výsledku reklamačního řízení a o přibližném datu ukončení reklamačního řízení. Při reklamaci zboží učiněné prostřednictvím zprávy zaslané elektronickou poštou, nebo telefonicky, informuje Prodávající Kupujícího rovněž o adrese, na níž má být reklamované zboží zasláno.
4. Kupující je povinen zajistit dostatečně bezpečný obal zboží vyhovující nárokům přepravy. V případě, kdy zboží bude Prodávajícímu zasláno ve zjevně nedostatečném obalu, nemusí být reklamační řízení uznáno za oprávněnou. Náklady na přepravu, jakož i jiné s uplatněním reklamace související náklady, hradí kupující sám. V případě potvrzení oprávněnosti reklamace, má kupující právo požadovat náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění reklamace (kupř. poštovné, náklady na přepravu).

5. Při uplatnění reklamace Kupující uvede, jakým způsobem si přeje reklamaci vyřídit (*nároky Kupujícího z odpovědnosti za vady jsou uvedeny v bodě V. reklamačního řádu „Nároky z odpovědnosti za vady“*). Přesnou specifikaci vad zboží, jakož i specifikaci práv, která Kupující vůči Prodávajícímu uplatňuje, je Kupující povinen Prodávajícímu oznámit současně s učiněním reklamace, nejpozději však při předání reklamovaného zboží Prodávajícímu.
6. Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje (**„Potvrzení o uplatnění reklamace“**).
7. Prodávající poté, co obdrží reklamované zboží v jeho kompletní podobě, tj. včetně jeho součástí, příslušenství a související dokumentace, případně servisní technik reklamaci sám na místě u objemných artiklů, provede předběžnou prohlídku zboží, zhodnotí nároky uplatněné Kupujícím, a je-li to z učiněných zjištění možné, vyřídí reklamaci tak, že ji uzná jako oprávněnou a uspokojí Kupujícího v souladu s *bodem V. reklamačního řádu „Nároky z odpovědnosti za vady*, nebo reklamaci na místě zamítne jako neoprávněnou a reklamované zboží Kupujícímu vrátí.
8. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy ze strany Prodávajícího.
9. O výsledku uplatněné reklamace vystaví Prodávající písemný doklad, v němž uvede datum a způsob vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně odůvodní zamítnutí reklamace (**„Protokol“**). Protokol bude přiložen ke zboží. Kopii Protokolu si Prodávající ponechá pro účely evidence. Výsledek reklamačního řízení Prodávající sdělí Kupujícímu prostřednictvím elektronické pošty na adresu sdělenou Kupujícím při předání reklamovaného zboží (e-mailová adresa) a zaznamenanou v Potvrzení o uplatnění reklamace, telefonicky na telefonní číslo uvedené Kupujícím při předání reklamovaného zboží a zaznamenané v Potvrzení o uplatnění reklamace, či na žádost Kupujícího jiným dohodnutým způsobem zaznamenaným v Potvrzení o uplatnění reklamace.
10. Potvrzení o uplatnění reklamace a Protokol mohou být obsaženy v jediné listině – **reklamačním protokolu**.
11. Kupující je oprávněn a rovněž povinen se o průběhu reklamace informovat, a to osobně na kterékoliv prodejně Prodávajícího uvedené na www.superzoo.cz, telefonicky na tel. čísle 321 000 180 nebo prostřednictvím e-mailu na adrese e-shop@superzoo.cz . V případě, že tak Kupující neučiní, pak v souladu s nálezem Ústavního soudu České republiky, sp. zn. III. ÚS 2983/08 musí snášet důsledky, které z jeho nečinnosti v tomto směru plynou.
12. Nevyzvedne-li si Kupující vyřízenou reklamaci do 30 dnů ode dne, kdy musí být reklamace vyřízena, je Prodávající po předchozí písemné výzvě zaslané doporučeně Kupujícímu na adresu uvedenou při uplatnění reklamace a zaznamenanou na Potvrzení o uplatnění reklamace, oprávněn účtovat Kupujícímu skladné ve výši 10,-Kč za každý započatý den prodlení po uplynutí výše uvedené lhůty. Přesáhne-li výše skladného cenu reklamovaného zboží, může být toto zboží použito na úhradu skladného. Kupující je srozuměn s tím, že Prodávající je ve smyslu § 2126 a násl. Občanského zákoníku oprávněn postupovat cestou svépomocného prodeje.

IV. Závěrečná ustanovení

1. Kupující je v případě uplatnění reklamace povinen sdělit Prodávajícímu kontaktní údaje za účelem vzájemné komunikace v rámci reklamačního řízení, a to zejména adresu trvalého bydliště, resp. adresu, na níž přebírá poštu, telefonní číslo, adresu elektronické pošty, fax. Kupujícímu mohou být písemnosti doručovány i prostřednictvím elektronické pošty na elektronickou adresu Kupujícího. Takto doručované písemnosti se mají za doručené nejpozději třetí kalendářní den po jejich odeslání.
2. Kupující je povinen seznámit se s reklamačním řádem již před uskutečněním koupě zboží. Převzetím zboží od Prodávajícího či přepravce Kupující akceptuje tento reklamační řád.
3. Reklamační řád je k dispozici jako dokument ke stažení na www.superzoo.cz
4. Prodávající si vyhrazuje právo na změny řádu. Informaci o změně či doplnění obchodních podmínek prodávající zveřejní na své webové stránce bez zbytečného odkladu po přijetí příslušné změny či doplnění.

Reklamační řád je platný a účinný od 25.5.2018, na zboží zakoupené před 25.5.2018 se nadále vztahuje Reklamační řád verze 1-2016 uveřejněný dne 23.3.2016.

V Poděbradech, dne 25.5.2018

Plaček Pet Products s.r.o.