

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## I. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád platí od 1. 1. 2014 pro nákup v internetovém obchodě [www.playco.cz](http://www.playco.cz), jehož provozovatelem je společnost PLAYCO, s.r.o., IČ: 269 77 630, který je zároveň prodávajícím (dále jen „**prodávající**“). Provozovna prodávajícího se nachází na adrese PLAYCO, s.r.o., Jihlavská 2, 664 41 Troubsko (dále jen „**provozovna**“).
2. Reklamační řád blíže upravuje práva a povinnosti prodávajícího a jeho zákazníků (dále také jako „**kupující**“) při uplatňování nároků z vadného plnění zboží zakoupeného prostřednictvím internetového obchodu [www.playco.cz](http://www.playco.cz).
3. Kupující-spotřebitel (dále jen „**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. Na práva a povinnosti spotřebitele neupravené těmito obchodními podmínkami se použijí ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dale také „ObčZ“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
4. Kupující, který není spotřebitel, je podnikatelem (dále jen „**podnikatel**“). Za podnikatele se považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele. Práva a povinnosti kupujícího-podnikatele se řídí ustanoveními ObčZ, a těmito obchodními podmínkami, nevyplyvá-li z nich, že se v určitém rozsahu použijí pouze na vztah mezi prodávajícím a kupujícím-spotřebitelem.
5. Pokud není uvedeno jinak, je zboží prodáváno na paritě EXW sklad prodávajícího a poskytována záruka v souladu s platnými právními předpisy.

## II. Práva z vadného plnění

1. Proávající odpovídá kupujícímu-spotřebiteli za to, že zboží nemá při převzetí kupujícím vady, zejména odpovídá spotřebiteli za to, že v době, kdy spotřebitel věc převzal:
  - a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné
  - b) věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá
  - c) věc odpovídá jakosti nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
  - d) věc je v odpovídajícím množství, míře a hmotnosti, a
  - e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součástí věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součástí; není-li to možné, lze odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

3. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud věc nelze řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit.
4. Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.
5. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
6. Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na
  - a) opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
  - b) vadu u věci prodávané za nižší cenu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
  - c) na vadu u použité věci odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci.
7. Jako záruční list pro každý produkt slouží daňový doklad. Záruka se počítá ode dne doručení a převzetí zásilky koncovým zákazníkem. Záruku lze uplatnit pouze v souladu se záručními pravidly konkrétního výrobku. Záruční doba uvedená u všech produktů v e-shopu pro spotřebitele a řídí se občanským zákoníkem a činí 2 roky od dodání. Záruční doba pro podnikatele činí 1 rok od dodání zboží. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé nesprávným použitím, nedodržením doporučených pracovních postupů, nevhodným skladováním zboží nebo vnější událostí po přechodu nebezpečí škody na věci.

### **III. Postup při reklamaci kupujícího-spotřebitele**

1. V případě reklamování zboží může kupující uplatnit reklamaci písemně nebo e-mailem ([simackova@playco.cz](mailto:simackova@playco.cz)), případně osobně na adrese provozovny prodávajícího PLAYCO, s.r.o., Jihlavská 2, 664 41 Troubsko, a to tak, že oznámí vady věci prodávajícímu.
2. Oznámení o vadách musí obsahovat: jméno kupujícího, adresu, telefon, e-mail (je-li k dispozici), číslo objednávky, číslo daňového dokladu, podrobný popis vady a popis toho, jak vada vznikla.
3. Obratem po obdržení oznámení o vadách podle bodu 1 a 2 tohoto reklamačního řádu prodávající informuje kupujícího o následném postupu v závislosti na druhu zboží, především o tom, kam má kupující vadné zboží doručit. Pokud není dohodnuto jinak, doručuje kupující vadné zboží na adresu Provozovny prodávajícího.
4. Pro urychlení vyřízení reklamace doporučuje prodávající kupujícímu předložit daňový doklad-fakturu a záruční list. Zboží zaslané do servisního střediska musí být v úplném stavu včetně kabelů a ostatního příslušenství.
5. V případě, že je zboží potřeba poslat zpět prodávajícímu, je kupující povinen buď zboží zabalit do originálního obalu, nebo zajistit obal nový, vyhovující nárokům přepravy. Kupující bere na vědomí, že v případě nedostatečně chráněného zboží při přepravě může na zboží vzniknout poškození, za které prodávající neodpovídá.
6. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo

uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

7. 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 se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
8. Kupující spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Doba pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet převzetím zboží. Do této doby se nepočítá doba od reklamace zboží až do doby, kdy je kupující povinen po skončení záruční opravy zboží převzít. Dojde-li k výměně zboží za nové, začíná běžet doba pro uplatnění práv z vadného plnění znovu od začátku, od převzetí nového zboží.
9. V případě doručení objednaného zboží prostřednictvím některého ze smluvních přepravců prodávajícího doporučuje prodávající kupujícímu zboží zkontrolovat, zda nevykazuje vady způsobené přepravou. Pokud ano, doporučuje prodávající kupujícímu zboží nepřevzít a sepsat s přepravcem zápis o škodě. Prodávající doporučuje kupujícímu neprodleně informovat o případném poškození zboží během přepravy také prodávajícího. V případě, že zboží je dopraveno poškozené vinou dopravce a zákazník nepřekontroloval stav doručeného zboží, nemůže prodávající poskytovat žádnou náhradu.
10. Kupujícímu se doporučuje překontrolovat dodané zboží ihned po jeho převzetí od osoby provádějící doručení a zjevné vady zboží reklamovat u prodávajícího. Při osobním odběru zboží musí kupující překontrolovat zboží při jeho převzetí a zjevné vady ihned uplatnit u prodávajícího.
11. Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením věci do provozu, bude považována za vadu věci, pouze pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a byly provedeny prodávajícím nebo jinou osobou na odpovědnost prodávajícího. To platí rovněž v případě, kdy montáž nebo jiné uvedení věci do provozu provedl kupující a vada vznikla na základě nesprávných pokynů uvedených v návodu k montáži nebo k uvedení věci do provozu.
12. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škodu vyplývající z provozu produktů a škodu způsobenou neodborným užitím produktu.
13. Kupující-spotřebitel může při řešení stížností využít mimosoudního vyřešení případných sporů, případně se obrátit na orgány dozory. Místem pro případné řešení soudních sporů je věcně a místně příslušný soud podle sídla prodávajícího.

#### **IV. Zvláštní ustanovení pro postup při reklamaci kupujícího-podnikatele**

1. Kupující-podnikatel je povinen zakoupené zboží prohlédnout bez zbytečného odkladu po přechodu nebezpečí škody na věci. Kupující-podnikatel je povinen oznámit vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, jinak nelze práva z vadného plnění přiznat.
2. Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího-podnikatele předáním zboží prodávajícím, nebo jestliže mu s ním prodávající umožní nakládat.
3. Pro kupujícího-podnikatele platí doba pro uplatnění práv z vadného plnění 12 měsíců od dodání zboží.

4. Na reklamace zboží kupujícího-podnikatele se vztahují podmínky dle čl. II odst. 5-7 a čl. III odst. 1-5 a 9-12 tohoto reklamačního řádu.