

## Reklamační řád

S reklamacemi se obraťte na: PALACE PLUS, Palackého 41,466 01 Jablonec nad Nisou, adresa elektronické pošty palace@texoplus.cz, telefon +420 483 311 915

Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, č. 513/1991 Sb. a z.č. 634/1992 Sb., 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“).

Spotřebitelská smlouva je smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.

Zákazníkem našeho internetového obchodu je Kupující. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje Kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a Kupující spotřebitel. 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 záruční opravě.

V případě výměny Zboží začíná běžet nová záruční doba. Záruka se nevztahuje na opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním.

Na žádost spotřebitele je Prodávajícímu doporučeno poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Namísto záručního listu postačuje vydat Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující údaje (fakturu), které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu Prodávajícího, IČ, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, Prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě. 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, vrátí Kupující plnění, které mu poskytl Prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

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
- vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání Zboží, právo na výměnu vadného Zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání Zboží, právo na výměnu vadného Zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy

### Vyřízení reklamace

V případě, že Kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad Zboží opravou, musí být reklamace 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 neodstranitelnou vadu.

Za situace, kdy je potřeba Zboží zaslat Prodávajícímu, 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.

Prodávající po řádném vyřízení Reklamací vyzve Kupujícího k převzetí opraveného Zboží.

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.

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 společnosti.

### **Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 27. 08. 2015. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.