

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Všeobecná ustanovení

1.1. Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „**zboží**“), u něhož jsou ve lhůtě k uplatnění práv z vadného plnění (dále jen „**lhůta k uplatnění**“) uplatňována práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „**reklamace**“).

1.2. „Prodávajícím“ se rozumí internetový obchod na internetové adrese <http://pragos.cz/veterani> obchodní společnosti PRAGOS auto s.r.o. se sídlem Praha 4, Na strži 35, identifikační číslo 26463873, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 83962.

1.3. „Kupující“ je subjekt, který s prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi zboží.

1.4. Požádá-li o to kupující, prodávající písemně potvrdí (dále jen „**potvrzení**“), v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají povinnosti prodávajícího v případě vadného plnění. Prodávající v potvrzení uvede i firmu, sídlo a identifikační údaj. Nebrání-li tomu povaha věci, lze potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahující firmu, sídlo a identifikační údaj (dále jen „**doklad**“).

1.5. „Reklamací“ se rozumí oznámení zjištěné vady, kterou zjistí kupující a bez zbytečného odkladu písemně oznámí prodávajícímu na adresu PRAGOS auto s.r.o. se sídlem Praha 4, Na strži 35, e-mailem na adresu veteran@pragos.cz, telefonicky na telefonním čísle 241 045 350, nebo jinou formou, která obsahuje identifikaci kupujícího, zboží a popis vady.

2. Rozsah odpovědnosti za vady

2.1. Odpovědnost za vady se vztahuje na vady zboží, které se vyskytnou ve lhůtě k uplatnění.

2.2. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží:

- pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu.
- pokud si kupující vadu sám způsobil.
- pokud nebylo právo z vady uplatněno ve lhůtě k uplatnění.
- při neodborné instalaci, opravách, úpravách nebo jiných neodborných zásazích.

- při jakýchkoliv změnách v původních údajích v potvrzení provedených kupujícím.
- při porušení ochranných nálepek či pečetí, pokud nimi výrobce výrobek opatřil.
- při obsluze, užívání a zacházení se zbožím v rozporu s návodem, který přiložil výrobce.
- při poškození zboží živelnou událostí.

3. Lhůta k uplatnění práv z vadného plnění

3.1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř měsíců.

3.2. Lhůta k uplatnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

3.3. Konkrétní délka lhůty je u každého zboží uvedena v potvrzení.

3.4. Do délky lhůty k uplatnění se nepočítá doba od přijetí oprávněné reklamace až do doby, kdy je kupující povinen zboží si po vyřízení reklamace převzít.

4. Nároky z odpovědnosti za vady

4.1. Kupujícímu v případě oprávněného uplatnění práv z vadného plnění náleží nároky vyplývající z Občanského zákoníku, příp. dalších právních předpisů.

4.2. Kupující má zejména právo:

- i na dodání nové věci bez vad, nemá-li věc vlastnosti stanovené v § 2161 Občanského zákoníku, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené.
- na výměnu součásti, pokud se vada týká pouze součástí věci.
- na dodání nové věci, nebo výměnu součásti i případě odstranitelné vady, pokud kupující nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.
- na přiměřenou slevu, neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci.
- na přiměřenou slevu i v případě, že prodávající kupujícímu nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její

součást nebo věc opravit, jako i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaní nápravy spotřebiteli působilo značné potíže.

4.3. Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

5. Převzetí zboží

5.1. Kupující přebírá od přepravní služby jen zásilky bez viditelného poškození. V případě viditelného poškození zásilky nebo zjistí-li jakýkoliv rozdíl s dodacím listem, sepíše kupující s přepravní službou reklamační protokol nebo zboží nepřevzme.

5.2. Pokud po převzetí a rozbalení zásilky kupující zjistí, že obsah byl přepravou poškozen, bez zbytečného odkladu vyrozumí prodávajícího, nejpozději však do jednoho pracovního dne, telefonicky na telefonní číslo 241 045 350, emailem na veteran@pragos.cz nebo písemně na adresu PRAGOS auto s.r.o, Na Strži 35, Praha 4, 140 00.

6. Vystavení písemného potvrzení

6.1. Nebylo-li ze strany prodávající již učiněno, vydá potvrzení kupujícímu dle čl. 1.4.

6.2. Kupující žádá o vydání potvrzení až po ověření funkčnosti výrobku.

6.3. Kupující bere na vědomí, že někteří výrobci nevydávají vzorový formulář k potvrzení a k uplatnění reklamace stačí typicky doklad.

7. Způsob reklamace a jejího vyřízení

7.1. Reklamace vyřizuje internetový obchod prostřednictvím telefonu 241 045 350, nebo na emailové adrese veteran@pragos.cz

7.2. Po obdržení reklamace informuje prodávající kupujícího o následném postupu v závislosti na druhu zboží, zejména kam má kupující vadné zboží doručit.

7.3. Kupující je povinen se prokázat zakoupením zboží u prodávajícího, a to především dokladem a je-li to z povahy věci nutné, také potvrzením.

7.4. Je-li to z povahy věci potřebné, kupující zboží zašle v úplném stavu, a to včetně příslušenství.

7.5. Kupující je povinen zajistit dostatečně bezpečný obal zboží vyhovující nárokům přepravy. Při nedostatečně chráněném zboží nemusí být reklamace uznána oprávněnou.

7.6. Přijetí zboží k reklamaci bude kupujícímu prodávajícím potvrzeno emailem spolu s informacemi o nejvhodnější formě a podrobnostech reklamačního řízení.

7.7. Kupující bude informován prostřednictvím emailu, který slouží jako potvrzení o převzetí zboží k reklamaci. Email bude obsahovat popis závady, předpokládaný výsledek reklamace a přibližné datum vyřízení reklamace.

7.8. Prodávající je povinen pro vyřízení reklamace dodržet lhůty stanovené závaznými právními předpisy o ochraně spotřebitele. Prodávající bude kupujícího po vyřízení reklamace kontaktovat emailem. Kupující je oprávněn se o průběhu reklamace informovat, a to telefonicky, nebo prostřednictvím emailu.

7.9. O vyřízení reklamace bude vystavena zpráva a ta následně poslána kupujícímu.

7.10. Kupující má v případě oprávněné reklamace nárok na náhradu nákladů spojených s dopravou na adresu prodávajícího, ale pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

8. Závěrečné ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 25.6.2016