

## Reklamacce a vrácení zboží

Reklamační řád pro **eshop.panas.cz** vychází z Občanského zákoníku a Zákonu o ochraně spotřebitele a vztahuje se pouze na prodávané zboží, jehož reklamacce je řádně uplatněna v záruční lhůtě. Přečtěte si prosím podrobné závazné informace:

### Souhlas s reklamačním řádem

Souhlas s reklamačním řádem stvrzuje zákazník převzetím faktury (daňový doklad slouží zároveň jako záruční list), podpisem kupní smlouvy nebo převzetím zboží od přepravce a stvrzením tohoto svým podpisem. Prevzetím zboží se rozumí okamžik, kdy je zboží převzato v provozovně prodávajícího, případně převzato od dopravce či vyzvednuto na poště.

### Povinnost kontroly

Zákazník je povinen zkontrolovat výrobek při převzetí, není-li nikterak viditelně poškozen nebo poničen, a také, že splňuje parametry, které jsou deklarovány, kterým rozumí a souhlasí s nimi. Při zaslání produktu přepravní službou, pokud je zásilka poničena, nepřevezme zákazník zásilku a neprodleně kontaktuje prodávajícího.

Pokud zákazník zjistí jakýkoliv rozdíl mezi fakturou a skutečně dodaným zbožím nebo neobdržel se zásilkou fakturu – daňový doklad, je povinen ihned informovat prodávajícího. Pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že pozdější případná reklamacce nebude uznána. Do záruční opravy bude přijato pouze zboží kompletní, s průvodní dokumentací a v obalu, nejlépe originálním, pokud s ním bylo zboží prodáno.

### Postup pro reklamaci zboží:

- 1/ Vyplňte formulář pro reklamaci zboží
- 2/ Formulář pošlete na e-mail [nastroje@panas.cz](mailto:nastroje@panas.cz)
- 3/ Zboží i s vyplněným formulářem a s dokladem o zaplacení nám vraťte do prodejny PANAS osobně nebo pečlivě zabalené pošlete na adresu:

Prodejna PANAS, spol s r.o.  
Jordánská 978  
198 00 Praha 14 - Kyje

### Do záruční opravy nebude přijato zejména zboží:

- poškozené živly jako je voda, oheň, blesk nebo jiný elektrický výboj a podobně;
- s prošlou záruční lhůtou v den předložení (doručení) zboží k reklamaci;
- mechanicky poškozené nad rámec běžného opotřebení;
- nesoucí znaky používání i po vyskytnutí se vady;
- bez doložení původu nákupu;
- poškozené nesprávným použitím v rozporu s návodem k použití nebo běžnými zásadami používání daného zboží;
- poškozené neodborným servisním zásahem;
- servisované v neautorizovaném servisu.

### Lhůta pro uplatnění reklamacce

Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned po obdržení reklamovaného zboží, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (viz § 19 zákona o ochraně spotřebitele). Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

### **Záruční doba**

Záruční doba začíná běžet od převzetí věci zákazníkem. Délka záruční doby je upravena příslušnými právními předpisy.

Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy zákazník po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá.

Prodávající je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání. Dojde-li k výměně, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.

### **Odstranění vad**

Je-li vada výrobku shledána jako odstranitelná, má zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna.

Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci.

Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má zákazník právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit.

Jestliže neodstranitelná vada nebrání řádnému užívání věci a nepožaduje-li zákazník její výměnu, má právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

U výprodeje a vzorkového prodeje, kdy není možné zajistit výměnu zboží za jiný kus, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci.

### **Opětovné vyskytnutí vad**

Zákazník má právo na výměnu věci, přiměřenou slevu z ceny věci nebo odstoupení od kupní smlouvy také, jestliže nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde jen tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. O uvedený případ nejde, projeví-li se na věci po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada.

Větším počtem vad věc trpí tehdy, má-li v době uplatnění reklamacie současně alespoň tři odstranitelné vady.

### **Součinnost zákazníka**

Zákazník je povinen poskytnout prodávajícímu neprodleně veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně odpovídajícího potřebného vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Zákazník je zejména povinen předat výrobek při uplatnění reklamacie čistý v souladu s hygienickými předpisy nebo obecnými hygienickými zásadami včetně všech jeho součástí a příslušenství umožňujících takové ověření a odstranění vady.

**Vyzvednutí zboží ze záruční opravy**

Zákazník je povinen vyzvednout si zboží ze záruční opravy nejpozději do 14 dní od vyrozumění o vyřízení reklamace.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.