

# Reklamační řád



Společnost PEŠKA – židle a křesla s.r.o. se sídlem v Zelinářské 5, 301 00 Plzeň, zapsaná dne 4. 6. 2002 do obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 14270, v souladu s obchodním zákoníkem v platném znění, občanským zákoníkem v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění, vydává tento reklamační řád.

## Preambule

Reklamační řád účelně upřesňuje postup zákazníka a společnosti PEŠKA – židle a křesla s.r.o. v případě, že přes veškeré úsilí společnosti PEŠKA o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávaného zboží.

## Článek I. - Prevence

1. Při výběru produktu je nutné, aby zvolený typ výrobku přesně odpovídal potřebám zákazníka. Zákazník před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení, způsob ošetřování zboží a údržby zboží.
2. Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako např.: užívání výrobku k nevhodnému účelu. Společnost PEŠKA poskytuje svým zákazníkům informace potřebné ke správné péči prostřednictvím Záručního listu.

## Článek II. - Základní podmínky reklamace

1. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
2. Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodné konstrukčního řešení.
3. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.
4. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění. Vedoucí maloobchodní prodejny nebo pracovník společnosti pověřený k řízení reklamací může v odůvodněných případech se zákazníkem dohodnout lhůtu delší.

### Článek III. - Místo a způsob uplatnění reklamace

1. Zákazník může uplatnit reklamaci v maloobchodní prodejně nebo přímo v sídle společnosti. Zákazník uplatňuje reklamaci osobně, popřípadě poštou. Nákup reklamovaného zboží v maloobchodní prodejně prokazuje zákazník nejlépe nákupním dokladem. Bez předložení nákupního dokladu zahájí společnost PEŠKA reklamační řízení jen pokud zákazník jiným věrohodným způsobem doloží resp. prokáže, že reklamované zboží zakoupil v prodejně společnosti PEŠKA – židle a křesla s.r.o..
2. Vedoucí maloobchodní prodejny nebo pracovník společnosti pověřený k řízení reklamací je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o tom, kdy právo z odpovědnosti za vady uplatnil, o způsobu řešení reklamace, jakož i o provedení případné opravy a o době jejího trvání.
3. Jakmile zákazník uplatní některé z práv odpovědnosti za vady zboží, například právo na odstranění vady či slevu, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s vedoucím maloobchodní prodejny nebo pracovníkem společnosti pověřeným k řízení reklamací jinak.

### Článek IV. - Lhůty pro uplatnění reklamace

1. Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční době. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace. Záruční doba je 24 měsíců a začíná běžet ode dne převzetí zboží.
2. 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. Společnost PEŠKA je povinna vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání. Pokud je výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží. Při výměně vadné součásti vztahuje se nová záruční doba na vyměněnou součást.
3. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

### Článek V. - Odstranitelné vady

1. Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita zboží.
2. V případě výskytu odstranitelné vady má zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Společnost PEŠKA je povinna vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace.

3. O provedení opravy rozhodne vedoucí prodejny nebo pracovník společnosti pověřený k řízení reklamací a dohodne termín vyzvednutí opravy zákazníkem, pokud se nedohodnou jinak.
4. V případě vady odstranitelné má zákazník právo na výměnu zboží (lze vyměnit za jakékoliv zboží) nebo na odstoupení od smlouvy pokud:
  - reklamacie nebyla vyřízena do 30ti dnů ode dne jejího uplatnění a nedošlo k jiné dohodě
  - zákazník nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad zboží řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. Větším počtem vad trpí zboží tehdy, má-li v době uplatnění reklamacie současně nejméně tři odstranitelné vady.

## Článek VI. - Závěrečná ustanovení

1. Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č.40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník) a zákona č. 634/1992 sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.
2. Reklamační řád je k nahlédnutí v maloobchodních prodejnách, sídle společnosti a na internetové stránce [www.peska.cz](http://www.peska.cz)
3. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2003.

Děkujeme Vám za důvěru v naše výrobky

Team firmy PEŠKA židle a křesla

