

REKLAMAČNÍ ŘÁD

(znění účinné od 15. 2. 2024)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Společnost **Nakladatelství Pankrác s.r.o.** se sídlem Na bitevní pláni 1186/38, 140 00 Praha 4, IČ: 25080652, DIČ: CZ25080652 (dále jen „Nakladatelství Pankrác“ nebo „prodávající“), zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 47931, tímto reklamačním řádem v souladu s § 1811 odst. 2 písm. f) a § 1820 odst. 1 písm. m) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“), a § 13 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „Zákon o ochraně spotřebitele“) řádně informuje kupujícího, kterým je spotřebitel (dále jen „zákazník“ nebo „kupující“), o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady vč. záručních vad (dále jen „reklamační“), včetně údajů o tom, kde může reklamaci uplatnit. Práva z odpovědnosti prodávajícího za vady zboží ve vztahu ke kupujícímu, kterým není spotřebitel, se řídí výlučně aktuálně platnými [všeobecnými obchodními podmínkami](#) a Občanským zákoníkem a úprava obsažená v tomto reklamačním řádu se v takovém případě neuplatní, není-li v obchodních podmínkách prodávajícího uvedeno jinak.

1.2 Tento reklamační řád je vydaný v souladu s Občanským zákoníkem, Zákonem o ochraně spotřebitele a ostatními všeobecně závaznými právními předpisy České republiky.

1.3 Tento [reklamační řád](#) je umístěn na viditelném místě dostupném zákazníkovi v každé provozovně **Nakladatelství Pankrác** a zároveň je zveřejněn na internetové stránce prodávajícího (pankrac.com) se stává tento reklamační řád součástí smluvní dokumentace mezi zákazníkem a prodávajícím. V případě reklamací budou mít v případě rozporu mezi ustanoveními všeobecných obchodních podmínek prodávajícího a ustanoveními tohoto reklamačního řádu přednost ustanovení reklamačního řádu.

2. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI PRODÁVAJÍCÍHO ZA VADY, ZÁRUKA ZA JAKOST

2.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady.

2.1.1 Prodávající zejména odpovídá kupujícímu, že zboží:

a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,

b) je vhodné k účelu, pro který je kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a

c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

2.1.2 Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností zboží:

a) je zboží vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,

b) zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,

c) je zboží dodané s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat,

d) zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Ustanovení uvedená výše se nepoužijí v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil. Prodávající rovněž není vázán veřejným prohlášením podle písm. b) shora, prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv.

2.1.3 Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena prodávajícím nebo na její odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající.

2.2. Vadou věci není opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží opotřebením odpovídající míře jeho předchozího používání (§ 2167 odst. 2 Občanského zákoníku). Práva z vad kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil (§2167 odst. 1 Občanského zákoníku).

2.3. Kupující je oprávněn uplatnit u prodávajícího právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvou let od převzetí a u použitého zboží v době dvanácti měsíců od převzetí zboží kupujícím (§2165 odst. 1 a § 2168 Občanského zákoníku); vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat. Projeví-li se vada zboží v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží

bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje; tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

2.4. Záruka za jakost (§ 2113 a násl. Občanského zákoníku).

Prodávající může svým prohlášením poskytnout záruku za jakost zboží přesahující rozsah odpovědnosti prodávajícího za vady danou zákonem, přičemž podmínky a rozsah této záruky určí v tomto prohlášení a kupujícímu vydá potvrzení o záruce za jakost (záruční list) za podmínek a s náležitostmi dle § 2174a Občanského zákoníku. Záruka za jakost vznikne i prohlášením učiněným v reklamě dostupné nejpozději v okamžiku uzavření kupní smlouvy, přičemž v případě rozporu mezi obsahem uvedených prohlášení, bude mít přednost obsah prohlášení uvedeného v reklamě, je-li pro kupujícího příznivější, ledaže byl před uzavřením smlouvy dodatečně upraven stejným nebo srovnatelným způsobem, jakým byla reklama učiněna.

2.5. Je-li poskytnuta záruka za jakost, záruční doba počne plynout od odevzdání zboží kupujícímu; bylo-li zboží podle smlouvy odesláno, běží od dojití zboží do místa určení. Má-li koupené zboží uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení zboží do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí zboží a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost (§ 2115 Občanského zákoníku).

2.6. Vytkl-li kupující vadu oprávněně, po dobu od uplatnění práva z odpovědnosti za vady nebo ze záruky se až do doby, kdy kupující byl povinen po vyřízení reklamace zboží převzít (popř. již dříve převzal), neběží lhůta pro vytknutí vady ani záruční doba, byla-li záruka poskytnuta (§1922 odst. 2, § 2165 odst. 4 Občanského zákoníku). V případě vyřízení reklamace výměnou zboží nebo jeho součásti, neběží od dodání nového zboží nebo jeho součásti nová lhůta k uplatnění odpovědnosti za vady nebo ze záruky.

2.7. V případě, že prodávající při koupi zboží nabízí kupujícímu k prodanému zboží bezplatně další zboží jako dar, je na kupujícím, zda nabízený dar přijme. Dar však není předmětem koupě, proto prodávající neodpovídá za jeho případné vady. V případě, že dar má vady, na které prodávající kupujícího neupozornil, je kupující oprávněn dar vrátit.

3. UPLATNĚNÍ PRÁV Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY (REKLAMACE)

3.1. Vadu zboží lze vytknout (uplatnit reklamaci) v kterékoliv provozovně prodávajícího, tj. v kterékoliv prodejně prodávajícího nebo v sídle prodávajícího (§ 19 odst. 1 Zákona na ochranu spotřebitele), a to osobně nebo písemně. Kupující může vadu zboží vytknout rovněž e-mailem na tisk@pankrac.com či telefonicky na zákaznické lince tel. č. **+420 602 361 121**. V případě, že je určená k provedení opravy jiná osoba (dále jen „záruční servis“), která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, kupující vytkne vadu v tomto záručním servise (§ 2172 Občanského zákoníku). Adresy a telefonní kontakty záručních servisů najde kupující v záručním listě. Není-li v tomto reklamačním řádu uvedeno jinak, rozumí se uplatněním reklamace (reklamací) jak vytknutí vady zboží z titulu odpovědnosti prodávajícího za vady zboží, tak i z titulu záruky.

3.2. K odstranění vady převezme prodávající zboží na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci, anebo uhradí náklady s tím spojené (§2170 Občanského zákoníku).

3.3. Prodávající nebo záruční servis je povinný při uplatnění reklamace vydat zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje (§ 19 odst. 2 Zákona o ochraně spotřebitele); potvrzení musí obsahovat i kontaktní údaje zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tímto potvrzením je i kopie reklamačního protokolu. V případě, že zákazník uplatnil reklamaci prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, prodávající (záruční servis) je povinen potvrzení o uplatnění reklamace doručit zákazníkovi bez zbytečného odkladu e-mailem v případě, že mu je znám.

3.4. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě (§ 19 odst. 3 Zákona na ochranu spotřebitele). Po marném uplynutí této lhůty může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. O vyřízení reklamace prodávající vyrozumí zákazníka na telefonní číslo anebo e-mailovou adresu, pokud zákazník tyto kontaktní údaje prodávajícímu poskytl. Nelze-li zákazníkovi doručit vyrozumění o vyřízení reklamace tímto způsobem, bude toto vyrozumění zasláno zákazníkovi písemnou formou na adresu jím uvedenou v reklamačním protokolu.

3.5. Prodávající nebo záruční servis je povinný vydat zákazníkovi písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné potvrzení s odůvodněním zamítnutí reklamace (§ 19 odst. 5 Zákona o ochraně spotřebitele). Tímto písemným potvrzením je i kopie reklamačního protokolu s vyplněnou kolonkou vyřízení reklamace nebo dopis obsahující písemné vyrozumění o vyřízení reklamace. Jako doplňkové oznámení k písemnému potvrzení může prodávající zaslat

zákazníkovi zprávu obsahující informaci o vyřízení reklamace na telefonní číslo zákazníka anebo jeho e-mailovou adresu v případě, že je zákazník prodávajícímu poskytl.

3.6. Pokud zákazníkovi vznikne povinnost převzít reklamované zboží zpět od prodávajícího, bez ohledu na způsob vyřízení reklamace, je zákazník bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 dnů ode dne vyřízení reklamace, povinen (i) zboží od prodávajícího převzít (v místě, na kterém zboží prodávajícímu předal, pokud se s prodávajícím nedohodne na jiném místě převzetí) nebo (ii) udělit prodávajícímu souhlas s jeho likvidací na náklady prodávajícího. Takovýmto souhlasem se zákazník zbavuje povinnosti zboží převzít.

3.7. V případě, že zákazník zboží v souladu s ustanovením článku 3.6. nepřevzme, ani neudělí souhlas s jeho likvidací, je prodávající v pozici uschovatele (§ 2120 odst. 1 Občanského zákoníku) a na právní vztah zákazníka a prodávajícího se použijí přiměřeně ustanovení zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, o smlouvě o úschově (§ 2402 a násl. Občanského zákoníku). Prodávající je oprávněn účtovat zákazníkovi za úschovu zboží částku ve výši 50,- Kč za každý, byť i jen započatý, den úschovy. Po marném uplynutí uvedené doby může prodávající též:

(i) zboží prodat na účet zákazníka za podmínek dle § 2126 občanského zákoníku a výtěžek z prodeje vydat zákazníkovi; nebo

(ii) odstoupit od kupní smlouvy na dodání zboží zákazníkovi a vrátit zákazníkovi kupní cenu zboží.

Výtěžek z prodeje nebo vrácenou kupní cenu sníženou o skladné a případně účelně vynaložené náklady spojené s prodejem zboží prodávající uhradí převodem na bankovní účet zákazníka, je-li prodávajícímu znám nebo, není-li prodávajícímu znám bankovní účet zákazníka, ponechá na interním účtu prodávajícího jako pohledávku zákazníka s označením jména zákazníka a tohoto vyzve k převzetí (popř. sdělení bankovního účtu pro vydání); tato pohledávka se neúročí. Nárok prodávajícího na náhradu škody ani její výše tím nejsou dotčeny.

4. VŠEOBECNÉ PODMÍNKY REKLAMACE

Při uplatnění práv z odpovědnosti za vady (reklamace) u prodávajícího je zákazník povinný:

a) předložit doklad o koupi, případně jiným způsobem nevzbuzujícím pochybnosti prokázat, že zboží bylo koupené v kterékoliv provozovně nebo e-shopu prodávajícího a kdy se tak stalo, a bezodkladně dodat reklamované zboží prodávajícímu, pokud se zákazník a prodávající nedohodli jinak (prohlídka zboží prodávajícím u kupujícího, odvoz reklamovaného zboží od kupujícího prodávajícím apod.);

b) v případě uplatnění práva na výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy odevzdat prodávajícímu zboží včetně veškerého příslušenství, které bylo předmětem koupě. V případě odstoupení od smlouvy je kupující povinen vrátit, vše co podle uvedené smlouvy obdržel, tj. v případě, že byl se zakoupeným zbožím poskytnut prodávajícím dárek nebo jiné plnění za zvýhodněnou cenu, případně symbolickou cenu, a zákazník odstoupil od kupní smlouvy, je zákazník povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním poskytnuté dárky, resp. plnění poskytnuté za zvýhodněnou nebo symbolickou cenu (§ 1727 Občanského zákoníku);

c) poskytnout součinnost nutnou pro vyplnění reklamačního protokolu pověřeným pracovníkem prodávajícího.

5. NÁROKY Z VAD

5.1. V případě, že zboží má vadu, má kupující právo na její odstranění (§ 2169 odst. 1 Občanského zákoníku).

5.2. Kupující může požadovat dle své volby odstranění vady zboží opravou nebo výměnou zboží (dodáním nového zboží bez vad), ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by mělo zboží bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího (§ 2169 odst. 1 Občanského zákoníku). Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady (§ 2169 odst. 2 Občanského zákoníku).

5.3. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy (§ 2171 odst. 1 Občanského zákoníku), pokud

a) prodávající vadu odmítl odstranit, nebo

b) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího, nebo

c) je vada podstatným porušením smlouvy.

5.4. Kupující nemůže od smlouvy odstoupit, je-li vada zboží nevýznamná. Má se za to, že vada není nevýznamná (§2171 odst. 3 Občanského zákoníku).

5.5. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které kupující obdržel (§2171 odst. 2 Občanského zákoníku).

5.6. Právo na odstoupení od smlouvy nebo na přiměřenou slevu má kupující i v případě, že se vada projeví opakovaně (§ 2171 odst. 1 písm. b) Občanského zákoníku). O opakovaný výskyt vady jde jen tehdy, jestliže se

stejná vada, která byla již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. O uvedený případ nejde, projeví-li se na zboží po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada.

5.7. V případě, že prodávající reklamaci nevyřídí do 30 dní, má kupující právo na přiměřenou slevu nebo právo od kupní smlouvy odstoupit (§ 19 odst. 4 Zákona na ochranu spotřebitele, § 2171 odst. 1 písm. a) Občanského zákoníku).

5.8. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc, nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal (§2171 odst. 4 Občanského zákoníku).

5.9. V případě oprávněné reklamace má kupující právo požadovat po prodávajícím náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění reklamace. Kupující musí nárok na náhradu takovýchto nákladů uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

6. POZÁRUČNÍ OPRAVY (POPRODEJNÍ SERVIS)

Prodávající je oprávněna zprostředkovat zákazníkům pozáruční opravy prostřednictvím dohodnutých partnerů, a to ve lhůtách, způsobem a v cenách pro zákazníka určených tímto partnerem prodávajícího. Prodávající informuje zákazníka bez zbytečného odkladu po obdržení těchto informací od partnera.

7. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

V případě, že zákazník není spokojený se způsobem, kterým prodávající vyřídil jeho reklamaci nebo se domnívá, že prodávající porušil jeho práva, a nedošlo k urovnání sporu dohodou přímo mezi zákazníkem a prodávajícím, má zákazník právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line). Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

8. ÚČINNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1 Prodávající si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění reklamačního řádu.

8.2 Tento reklamační řád je platný a účinný od 15. 2. 2024 a plně nahrazuje předchozí reklamační řád. Pro reklamaci zboží je rozhodující znění reklamačního řádu platného a účinného ke dni, kdy byla kupní smlouva uzavřena.

8.3 Kupující při potvrzení každé objednávky zboží z internetového obchodu prodávajícího potvrzuje, že se seznámil a že souhlasí s tímto reklamačním řádem společnosti **Nakladatelství Pankrác**.