

# Reklamační řád

Reklamační řád obchodní společnosti Jan Pelc se sídlem Koldům 1580, 436 01 Litvínov, identifikační číslo: 72593334, zapsané do živnostenského rejstříku MÚ Litvínov pod č.j. 2020149, ev. č. 350802-8234-00

## 1. Doporučený postup uplatnění reklamace

**1.1** Při uplatnění reklamace je ideální postupovat následovně - zákazník nejprve vyplní reklamační protokol, jehož vzorový formulář je k dispozici v sekci Informace webového rozhraní obchodu. (Pozn. použití tohoto vzorového formuláře není vyžadováno a reklamační řízení není jeho použitím podmíněno). Tento protokol obsahuje všechny důležité informace, které jsou nezbytné pro bezproblémové vyřízení reklamace. Ze strany zákazníka je důležité, aby v protokolu co nejlépe a podrobně popsal závadu reklamovaného zboží. Následně bude zákazník informován o dalším postupu a především o skutečnosti, zda je nutné výrobek zasílat k reklamaci nebo zda bude ta konkrétní reklamace řešena alternativním způsobem. Po fyzickém přijetí reklamovaného zboží dostane zákazník prostřednictvím e-mailu informaci o jeho úspěšném převzetí. Zboží je třeba zasílat vždy kompletní, nikoliv pouze jen jeho poškozenou část. Reklamaci nelze podat telefonicky. Zboží, které bude na uvedenou adresu zasláno bez vysvětlení, bude obratem zasláno zpět. Reklamované zboží musí být prodejci zasláno zásadně bez dobírkového. V případě, že bude reklamované zboží zasláno na dobírku, nebude prodejcem převzato.

## 2. Adresa pro zasílání reklamovaného zboží

Jan Pelc  
Koldům 1580  
436 01 Litvínov

## 3. Průběh reklamačního řízení

**3.1** Na základě přiložených podkladů bude odborně posouzena oprávněnost či neoprávněnost reklamace a bude stanoven další postup jejího vyřízení o kterém bude zákazník písemně informován. V případě, že bude reklamace shledána jako oprávněná, bude kupujícímu bezprostředně po posouzení reklamace zaslán opravený výrobek, případně nový kus nebo vrácena kupní cena.

**3.2** Náklady spojené se zasláním zboží k reklamaci hradí zákazník. V případě uznání reklamace má zákazník na uhrazení těchto nákladů nárok. Při uznané reklamaci tyto náklady hradí obchodník.

**3.3** V případě vrácení kupní ceny budou tyto prostředky odeslány převodem na bankovní účet uvedený v reklamačním protokolu, a to nejpozději do 14 pracovních dnů od vyřízení reklamace. O výsledku reklamace bude zákazník informován ve lhůtě do 30 dní od přijetí zboží e-mailem nebo telefonicky.

## **4. Odpovědnost za vady zboží, záruka**

**4.1** Reklamace zboží se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákonem na ochranu spotřebitele. Prodávající odpovídá za vady zboží podle záručních podmínek a lhůt uvedených u jednotlivých produktů. Doba, po níž je možno nároky z vad zboží uplatnit se řídí ustanovením § 2165 občanského zákoníku a činí 24 měsíců. Tato doba začne plynout dnem převzetí předmětu plnění. V případě výskytu vady předmětu plnění, kupující uplatňuje zajištění opravy přímo u prodejce.

## **5. Ostatní ustanovení**

**5.1** Je důrazně doporučeno důsledně zkontrolovat zásilku zboží při jeho přebírání od přepravní společnosti. V případě poškození přepravního obalu je třeba vyhotovit záznam o poškození zásilky.

**5.2** Zákazník bere na vědomí, že drobné a nepatrné odchylky umístění a napozicování grafických potisků nabízeného textilu oproti vyobrazení nejsou brány jako vada a nebudou uznány jako předmět reklamace výrobku.

**5.3** Zákazník bere na vědomí, že pokud dojde ke snížení kvality grafických potisků či razantní změně rozměrů textilních výrobků vlivem nedodržení pokynů k údržbě, které jsou k dispozici u každého dodaného výrobku a jsou k dispozici také v sekci Informace webového rozhraní obchodu pekelec.com, nebudou tyto skutečnosti uznány jako předmět reklamace.