

Reklamační řád společnosti City Pet Shops s.r.o.

**PŘEDMĚTEM REKLAMAČNÍHO ŘÁDU JSOU VEŠKERÉ INFORMACE
SPOJENÉ S REKLAMAČNÍMI PODMÍNKAMI, ZÁRUKOU A ODPOVĚDNOSTÍ
ZA VADY.**

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1.1. Reklamací lze uplatnit na kterékoli prodejně prodávajícího. Reklamací 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.

1.2. K reklamaci je třeba doložit doklad osvědčující datum a místo převzetí předmětu prodeje, popřípadě záruční list, pokud byl vystaven, samotný předmět prodeje v kompletním stavu, vyčištěný, zbavený všech nečistot, v čistém balení, pokud zboží zasílá. Zboží doloží v hygienicky nezávadném stavu a označí reklamovanou vadu předmětu prodeje. Prodávající má právo odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat zásady obecné hygieny uvedené výše v tomto odstavci (vyhláška 306/2012 Sb., o podmínkách předcházení vzniku a šíření infekčních onemocnění a zákon č. 374/ 2022 Sb.) Nedoložením dokladu osvědčujícího datum a místo převzetí předmětu prodeje se Kupující vystavuje riziku neprokázání včasnosti reklamace a oprávněnosti jeho nároku.

1.3. Pokud zboží zasíláte, uveďte adresu: **City Pet Shops s.r.o., K Žižkovu 282/9, Praha 9, 19000**

1.4. Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu prodávající v písemné formě, kdy právo z odpovědnosti za vady uplatnil, a po vyřízení reklamace též potvrzení o způsobu řešení reklamace, jakož i o provedení případné opravy a o době reklamačního řízení.

1.5. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení, na zánik životnosti výrobku v důsledku nadměrného používání nad rámec předpokládaného užití či účelovosti výrobku, jakož i v důsledku nevhodného ošetřování a používání v rozporu se stanoveným účelem. Na vady, pro které byla poskytnuta sleva z Kupní ceny, nelze uplatnit reklamaci.

1.6. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z funkčních vlastností zboží, z neodborného používání zboží či chybné manipulace se zbožím. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka.

1.7. Pokud je v rámci reklamačního řízení ohledně určité vady rozhodnuto, že reklamáce je neoprávněná, pak nové reklamační řízení ohledně téže vady již nemůže proběhnout a prodávající je oprávněn z tohoto důvodu odmítnout převzít předmět plnění k reklamaci.

1.8. Kupující je povinen po vyřízení reklamáce Předmět prodeje převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamáce.

1.9. Požaduje-li Kupující, který je v prodlení s převzetím Předmětu prodeje, jeho opětovné odeslání, pak je Prodávající povinen odeslat Předmět prodeje Kupujícímu jen za podmínky, že mu budou ze strany Kupujícího předem uhrazeny veškeré náklady související s tímto odesláním.

2. ODPOVĚDNOST ZA VADY PRODÁVJÍCÍMU

2.1. Prodávající odpovídá kupujícímu za vady předmětu prodeje, pokud se vyskytnou na předmětu prodeje při převzetí předmětu prodeje, popřípadě v záruční době, dle příslušných ustanovení občanského zákoníku, pokud je kupující podnikatelem, a dle příslušných ustanovení občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele, pokud je kupující spotřebitelem, a dále dle pravidel stanovených v kupní smlouvě.

2.2. Kupující je povinen provést kontrolu předmětu prodeje při převzetí předmětu prodeje, a pokud to není možné, bez zbytečného odkladu po převzetí předmětu prodeje.

3. ODPOVĚDNOST ZA VADY KE KUPUJÍCÍMU

3.1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že předmět prodeje je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Shodou s kupní smlouvou se rozumí, že předmět prodeje má jakost a užité vlastnosti kupní smlouvou požadované, prodávajícím popisované nebo na základě prováděné reklamy očekávané, popř. jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé. V případě, že předmět prodeje při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu předmět prodeje uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou předmětu prodeje, nebo jeho opravou, případně aby prodávající poskytl kupujícímu přiměřenou slevu z kupní ceny; v případě podstatného porušení smlouvy má kupující též právo od kupní smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil, případně též jedná-li se o vadu, kterou kupující musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během dvanácti měsíců ode dne převzetí Předmětu

prodeje, se považuje za rozpor existující již při jeho převzetí kupujícím, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud prodávající neprokáže opak.

3.2. Prodávající poskytuje na zboží záruku v délce trvání 24 měsíců, pokud není na zboží nebo v záručním listu uvedeno jinak. Záruční doba počíná běžet od odevzdání zboží kupujícímu; bylo-li zboží podle smlouvy odesláno, běží od dojití zboží do místa plnění. Záruční doba se staví od okamžiku uplatnění reklamace do doby, kdy byl Kupující povinen zboží převzít po vyřízení reklamace. Pokud je výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného výrobku, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží. Při výměně vadné součásti se vztahuje nová záruční doba pouze na vyměněnou součást předmětu prodeje.

3.3. Pro případ uplatnění práva na odstranění vady opravou věci má Kupující právo, aby vada byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen reklamovanou vadu odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace. Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita výrobku. V případě vady odstranitelné má Kupující právo na výměnu zboží nebo pro případ podstatného porušení smlouvy též na odstoupení od kupní smlouvy, pokud: a) reklamace nebyla vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění a nedošlo k jiné dohodě o době vyřízení reklamace, nebo b) nestanoví-li zákon jinak, kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad předmět prodeje 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 Předmět prodeje tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně nejméně tři různé (vzniklé z různých příčin) odstranitelné vady.

3.4. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby předmět prodeje byl řádně užíván jako výrobek bez vady, má kupující, nestanoví-li zákon jinak, právo požadovat výměnu výrobku za nový nebo odstoupit od kupní smlouvy. Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.

3.5. V ostatním upravuje práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího, především pak nároky kupujícího z vad předmětu prodeje, ustanovení § 2113 a násl. občanského zákoníku. Lhůta k vyřízení reklamace dle ustanovení odst. Reklamačního řádu se považuje za přiměřenou dodatečnou lhůtu k plnění. Kupující může uplatnit nárok na slevu z kupní ceny nebo pro případ podstatného porušení smlouvy odstoupit od Kupní smlouvy až po uplynutí této lhůty.

4. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ

4. 1. Prodávající tímto Spotřebitele ve smyslu ustanovení § 14 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále také jen „zákon o ochraně spotřebitele“), informuje, že spory mezi prodávajícím a spotřebitelem, které se

nepodařilo urovnat přímo, je možné též řešit formou mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 00020869, www.coi.cz.

4.2. Ministerstvo průmyslu a obchodu vede seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Právní úprava mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je obsažena zejména v ustanoveních § 20d a násl. zákona o ochraně spotřebitele.

V Praze dne 6. ledna 2023.