

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti

**MUJPES.CZ s.r.o.**

se sídlem: Vranovská 57, 614 00 Brno

identifikační číslo: 277 59 130

zapsané v obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 56968  
pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese [www.zvire.cz](http://www.zvire.cz).

Tento reklamační řád byl zpracován dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a vztahuje se na spotřební zboží (dále také "zboží"), u něhož jsou uplatňována práva kupujícího z vadného plnění (dále také "reklamace"). Tento reklamační řád rozšiřuje Obchodní podmínky prodávajícího, zejména pak navazuje na jejich článek 7.

## 1. Úvodní ustanovení

1. Na žádost spotřebitele je Prodávající povinen poskytnout spotřebiteli písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující údaje (fakturu), který musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu Prodávajícího, IČ, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu.

2. Prodávajícím je společnost MUJPES.CZ s.r.o. IČ 277 59 130, se sídlem Vranovská 57, 614 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 56968. Kupujícím spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím nebo s ním jinak jedná. Na kupujícího, který není spotřebitelem, může prodávající aplikovat přiměřeně tento reklamační řád, jinak se práva plynoucí z vadného plnění řídí uzavřenou smlouvou a občanským zákoníkem.

## 2. Vadná věc

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále také „vadná věc“), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to buď dodáním nové věci, pokud to není vzhledem k povaze vady věci nepřiměřeně, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti. To vše neplatí, pokud kupující před převzetím věci o vadě věci věděl, anebo si vadu věci způsobil sám.

2. Neúplnou nebo poškozenou věc je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: [obchod@muypes.cz](mailto:obchod@muypes.cz), sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o vadu věci.

## 3. Záruční podmínky

1. V případě, že se po převzetí zboží kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží, může kupující uplatnit svoji reklamaci.
2. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady (reklamaci), která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
3. Záruční doba začíná běžet převzetím věci kupujícím. Záruční doba pro kupujícího spotřebitele činí 24 měsíců (pokud není výrobcem uvedeno jinak), avšak pro Kupujícího, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, činí záruční doba pouze 12 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží začíná běžet nová záruční doba.
4. Záruku nelze uplatnit v následujících případech:
  - vypršela-li u reklamovaného zboží záruční doba přede dnem uplatnění reklamace - záruka zanikla.
  - vada vznikla nevhodným používáním zboží.
  - vada vznikla nedodržáním pokynů stanovených výrobcem.
  - vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží.
  - vada vznikla provedením neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav bez svolení výrobce.
  - vada vznikla zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN.
5. Uplatnění odpovědnosti za vady se nevztahuje na opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním, u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

#### **4. Vyřízení reklamace**

1. Místem k uplatnění reklamace je výdejní místo, prodejna a sídlo společnosti MUJPES.CZ s.r.o., Vranovská 57, 614 00 Brno.
2. Za situace kdy je potřeba Zboží zaslat Prodávajícímu nebo servisnímu středisku, si kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu, vyhovujícího nárokům přepravy podle povahy sortimentu a označí zásilku příslušnými symboly.
3. Pracovníci provozovny prodávajícího po řádném vyřízení reklamace vyzvou kupujícího k převzetí opraveného zboží.
4. O reklamaci prodávající rozhodně ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.
5. Prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Dále prodávající vydá spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době

jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí. Na žádost kupujícího mu bude vystaveno písemné vyhotovení protokolu o zjištěných závadách a formě jejich odstranění.

**Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. ledna 2014. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.**

