

## Reklamační řád

verze 1/2023

obchodní společnosti

**PARASHOP, s.r.o.**

se sídlem Sportovní 907 Přelouč 535 01

identifikační číslo: 09608486

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 14931

dále také jen „**prodávající**“

**pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese**

**www.parashop.cz**

telefonní kontakt: +420 603538863

e-mail: jan.klapka@parashop.cz

### Korespondenční adresa:

PARASHOP,s.r.o.

Sportovní 907

535 01 Přelouč

Provozní doba: pondělí až pátek od 8:00 do 15:00 hodin

pro účely těchto obchodních podmínek dále jako „**Provozovna**“.

Tento reklamační řád prodávajícího upravuje proces reklamačního řízení při uplatnění nároku z odpovědnosti za vady zboží zakoupeného kupujícím – spotřebitelem prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese [www.valknut.cz](http://www.valknut.cz) (dále jen „**webová stránka**“, či „**webové stránky**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“).

Samotná odpovědnost prodávajícího za vady zboží, tj. zejména obsah a rozsah práv kupujícího z vadného plnění (a z případné záruky za jakost), je upravena v Obchodních podmínkách prodávajícího verze 1/2023 uveřejněných na webových stránkách.

Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění („**zákon o ochraně spotřebitele**“).

### I. Všeobecná ustanovení:

**Kupujícím** se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí spotřebitel ve smyslu § 419 občanského zákoníku, tj. *"Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná."*, jakož i ve smyslu § 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, tj.: *„fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.“*

### **Reklamacie kupujícího (uplatnění nároků kupujícího z odpovědnosti prodávajícího za vady):**

**Reklamací** se rozumí uplatnění nároku kupujícího z odpovědnosti prodávajícího za vadu zboží (případně ze záruky za jakost), která se u zboží dodaného prodávajícím vyskytne a již kupující oznámí, specifikuje a odpovídajícím způsobem prodávajícímu doloží ve lhůtě, za podmínek a způsobem stanoveným tímto reklamačním řádem. Okamžikem uplatnění reklamacie je okamžik, kdy je kupujícím prodávajícímu oznámen výskyt vady zboží a uplatněno právo z vadného plnění zakoupeného zboží. Uplatňovat lze reklamacii pouze na zboží prokazatelně zakoupené a zaplacené u prodávajícího. Tuto

PARASHOP,s.r.o.

Sportovní 907 Přelouč 535 01

[www.parashop.cz](http://www.parashop.cz)

skutečnost lze prokázat zejména stvrzenkou, účtenkou, paragonem, dodacím listem, fakturou anebo jiným platným dokladem anebo obdobným způsobem, dosvědčujícím, že zboží bylo zakoupeno a zapláceno u prodávajícího (kupř. výpis z účtu).

**Reklamačním řízením** se rozumí postup prodávajícího po uplatnění reklamace kupujícím, jehož výsledkem je rozhodnutí prodávajícího o oprávněnosti reklamace a následné uspokojení nároků kupujícího postupem dle *příslušné verze Obchodních podmínek prodávajícího*, či rozhodnutí o zamítnutí reklamace jako neoprávněné.

## **II. Lhůta k uplatnění práv z vadného plnění**

1. Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí zboží a v případě koupě použité věci v době 1 roku od převzetí zboží. Soud právo z vady přízná i v případě, že nebyla vytknuta bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit.
2. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, doba určená k vytknutí vady neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat. Pokud si kupující nevyzvedne reklamované zboží ani ve lhůtě 15-ti dní poté, co byl prodávajícím v souladu s tímto reklamačním řádem informován o vyřízení reklamace, má se za to, že může věc užívat.
3. V případě neoprávněné reklamace se doba určená k vytknutí vady neprodlužuje.

## **III. Reklamace a reklamační řízení**

Reklamace zboží může být učiněna osobně či písemně na Provozovně prodávajícího na adrese Sportovní 907 Přelouč 535 01, prostřednictvím zprávy zaslané elektronickou poštou na adresu jan.klapka@parashop.cz či telefonicky na tel. čísle: +420 603538863.

Kupující je při uplatnění reklamace povinen sdělit prodávajícímu kontaktní údaje za účelem vzájemné komunikace v rámci reklamačního řízení, a to zejména adresu trvalého bydliště, resp. adresu, na níž přebírá poštu, telefonní číslo, adresu elektronické pošty. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace („**Potvrzení o uplatnění reklamace**“). Možné způsoby vyřízení reklamace (nároky kupujícího z odpovědnosti prodávajícího za vady zboží) jsou uvedeny *v příslušné verzi Obchodních podmínek prodávajícího (bod 7.12.)*. Přesnou specifikaci vad zboží, jakož i specifikaci práv, která kupující vůči prodávajícímu uplatňuje, je kupující povinen oznámit současně s učiněním reklamace, nejpozději však při předání reklamovaného zboží prodávajícímu.

Kupující je povinen bezodkladně po uplatnění reklamace předložit prodávajícímu zboží v jeho kompletní podobě se všemi jeho součástmi a příslušenstvím nebo, po konzultaci s prodávajícím, jeho reklamovanou část, je-li tato část oddělitelná od celku a nemá-li její oddělení vliv na fungování zboží, nebo zpřístupnit místo, kde je věc umístěna (u objemných artiklů) servisnímu pracovníkovi reklamací. V opačném případě bude reklamační řízení pro nesoučinnost zastaveno. Prodávající není povinen přijmout k reklamaci zboží, které není kupujícím předáno s požadovanými součástmi a příslušenstvím.

Při reklamaci zboží učiněné prostřednictvím elektronické pošty, nebo telefonicky, informuje prodávající kupujícího rovněž o adrese, na níž má být reklamované zboží kupujícímu předloženo. V případě, že zboží bude kupujícím na tuto adresu zasíláno, je kupující povinen zajistit dostatečně bezpečný obal zboží vyhovující nárokům přepravy. V případě, kdy zboží bude prodávajícímu zasláno ve zjevně nedostatečném obalu, nemusí být reklamace uznána za oprávněnou. Náklady na přepravu, jakož i jiné s uplatněním reklamace související náklady, hradí kupující sám. V případě potvrzení oprávněnosti reklamace, má kupující právo požadovat náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění reklamace (kupř. poštovné, náklady na přepravu).

Po obdržení reklamace prodávající – je-li to v závislosti na druhu zboží, charakteru a rozsahu vady možné - informuje kupujícího o následném postupu, přibližném datu ukončení reklamačního řízení, případně o předpokládaném výsledku reklamačního řízení.

Reklamační vada včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může kupující odstoupit od kupní smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

Výsledek reklamačního řízení prodávající sdělí kupujícímu prostřednictvím kontaktních údajů sdělených kupujícím při uplatnění reklamace zaznamenaných v Potvrzení o uplatnění reklamace. Proávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace („**Potvrzení o vyřízení reklamace**“). Potvrzení o vyřízení reklamace bude přiloženo ke zboží, kopii si prodávající ponechá pro účely evidence.

Potvrzení o uplatnění reklamace a Potvrzení o vyřízení reklamace mohou být obsaženy v jediné listině – **reklamačním protokolu**.

Kupující je oprávněn a rovněž povinen se o průběhu reklamace informovat buď telefonicky na tel. čísle +420 603538863, nebo prostřednictvím e-mailu na adrese info@valknut.cz. V případě, že tak kupující neučiní, pak v souladu s nálezem Ústavního soudu České republiky, sp. zn. III. ÚS 2983/08 musí snášet důsledky, které z jeho nečinnosti v tomto směru plynou.

**Nevyvedne-li** si kupující vyřízenou reklamaci do 30 dnů ode dne, kdy musí být reklamační vada vyřízena, je prodávající po předchozí písemné výzvě zaslané doporučeně kupujícímu na adresu uvedenou při uplatnění reklamace a zaznamenanou na Potvrzení o uplatnění reklamace, oprávněn účtovat kupujícímu skladné ve výši 10,-Kč za každý započatý den prodlení po uplynutí výše uvedené lhůty. Přesáhne-li výše skladného cenu reklamovaného zboží, může být toto zboží použito na úhradu skladného. Kupující je srozuměn s tím, že prodávající je ve smyslu § 2126 a násl. občanského zákoníku oprávněn postupovat cestou svépomocného prodeje.

#### IV. Závěrečná ustanovení

1. Písemnosti doručované kupujícímu prostřednictvím elektronické pošty se mají za doručené nejpozději třetí kalendářní den po jejich odeslání.
2. Kupující je povinen seznámit se s reklamačním řádem již před uskutečněním koupě zboží. Převzetím zboží od prodávajícího či přepravce kupující akceptuje tento reklamační řád. Reklamační řád je k dispozici jako dokument ke stažení na webových stránkách. Proávající si vyhrazuje právo na změny reklamačního řádu. Informaci o změně či doplnění reklamačního řádu prodávající zveřejní na své webové stránce bez zbytečného odkladu po přijetí příslušné změny či doplnění.
3. Reklamační řád je platný a účinný od 1.3.2023, na zboží zakoupené před 1.3.2023 se nadále vztahuje **Reklamační řád verze 1-2021 uveřejněný dne 14.4.2021.**

V Poděbradech, dne 1.3.2023

**PARASHOP s.r.o.**

**FORMULÁŘ PRO REKLAMACI****Adresát:** **[BUDE DOPLNĚNO].****Uplatnění reklamace**

Datum uzavření Smlouvy:	
Jméno a příjmení:	
Adresa:	
E-mailová adresa:	
Zboží, které je reklamováno:	
Popis vad Zboží:	
Navrhovaný způsob pro vyřízení reklamace:	

Zároveň žádám o vystavení potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem toto právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduji, spolu s uvedením mých kontaktních údajů pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

Datum:

Podpis: