

# REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

## 1. OBECNÁ USTANOVENÍ:

1. Tyto záruční a reklamační podmínky platí pro nákup a uplatnění reklamace v internetovém obchodě [www.TisknuLevne.cz](http://www.TisknuLevne.cz). Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího, kterým je provozovatel internetového obchodu [www.TisknuLevne.cz](http://www.TisknuLevne.cz), PENDA s.r.o., se sídlem Ruská 45, 506 01 Jičín, IČ: 27542114, DIČ: CZ27542114, kontakt: [info@TisknuLevne.cz](mailto:info@TisknuLevne.cz), tel: 497 770 300 (dále jen „prodávající“), a kupujícího (dále jen „kupující“). Tyto záruční a reklamační podmínky jsou nedílnou součástí uzavřené kupní smlouvy a vztahují se jak na spotřebitele, tak i na podnikatele dle podmínek uvedených níže. Spotřebitelem je každý člověk, který uzavírá smlouvu s prodávajícím mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
2. Nedílnou součástí uzavřené kupní smlouvy mezi kupujícím a prodávajícím jsou rovněž [Obchodní podmínky](#).
3. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.). Je-li smluvní stranou podnikatel (nikoli spotřebitel), řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), vše v platném a účinném znění.
4. Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:
  - je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
  - jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
  - vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci, např. uplynutí životnosti,
  - je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího, či mechanickým poškozením,
  - vada vznikla v důsledku vnějších událostí, mimo vliv prodávajícího.

## 2. ODPOVĚDNOST ZA VADY:

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady.
2. Prodávající odpovídá kupujícímu, který je spotřebitelem, za vady vzniklé po převzetí zboží v 24měsíční záruční době, není-li uvedena jiná doba. Podnikateli se zákonná záruční doba neposkytuje.
3. U podnikatelů zakládá práva z vadného plnění pouze vada, kterou mělo zboží při přechodu nebezpečí škody na zboží, ačkoliv se projeví až později.

Strana 1



4. Prodávající odpovídá kupujícímu zejména za to, že v době, kdy kupující zboží převzal:
  - má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li toto ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a reklamu na zboží,
  - prodávající odpovídá také za to, že se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
  - že zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
  - prodávající dále odpovídá za to, že je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - že zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
5. Za vadu plnění se nepovažuje překážka způsobená vyšší mocí.
6. Pro inkoustové náplně nebo pro hlavy tiskáren nelze uznat záruční závady, pokud pro dané zařízení byly použity náplně či inkousty, které nejsou výrobcem daného zařízení označeny za kompatibilní, a zároveň takové vady byly použitím takových náplní či inkoustů způsobeny.
7. Při uplatnění záruky má kupující, který je spotřebitelem:
  - jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, na opravu, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy.
  - jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy.
  - jde-li o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy. V souladu s rozhodovací praxí obecných soudů prodávající za větší počet vad považují tři vady vyskytující se na věci současně, za vady vyskytující se opakovaně považuje trojí uznání reklamace téže vady na věci.
  - jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy.

### 3. REKLAMACE DORUČENÍ ZÁSILKY:

1. Prodávající odpovídá spotřebiteli za dodání zboží, které je ve shodě s kupní smlouvou.

Strana 2



#### 4. ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE:

1. Reklamaci lze uplatnit na webu [reklamace.tisknulevne.cz](http://reklamace.tisknulevne.cz), na e-mailu [info@TisknuLevne.cz](mailto:info@TisknuLevne.cz), dopisem na adrese PENDA s.r.o., Ruská 45, 506 01 Jičín nebo osobně na jedné z našich prodejen.
2. Formulář nebo průvodní dopis k uplatňované reklamaci musí obsahovat kontaktní údaje kupujícího, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace.
3. Reklamované zboží je třeba doručit osobně do jedné z našich prodejen nebo zaslat na PENDA s.r.o., Ruská 45, 506 01 Jičín.
4. Kupující při uplatnění reklamace prokáže, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doloží datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, popř. jiným věrohodným způsobem.
5. Zboží určené na reklamaci zasílané přepravcem musí být zabaleno tak, aby nedošlo k dalšímu poškození přepravou.

#### 5. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO REKLAMACE SPOTŘEBITELŮ

1. Prodávající ihned, případně nejpozději do tří pracovních dnů ve složitějších případech, rozhodne o reklamaci kupujícího, který je spotřebitelem, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení prodávající kupujícímu v této lhůtě sdělí.
2. Při uplatnění reklamace kupující (spotřebitel) obdrží písemné potvrzení – reklamační protokol, sloužící jako doklad při vypořádání reklamace. V reklamačním protokolu jsou uvedeny informace o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace tento kupující požaduje.
3. U spotřebitelů se má za to, že v případě, že se vada projeví v průběhu šesti měsíců od převzetí, bylo zboží vadné již při převzetí. Jinak je kupující, který je spotřebitelem, oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.
4. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost. Zárukou za jakost se prodávající kupujícím, kteří jsou spotřebitelé, zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
5. Pokud kupující vytknul vadu zboží oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou nemůže vadné zboží užívat.
6. Reklamace včetně odstranění vady musí být u kupujících (spotřebitelů) vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění, pokud se prodávající s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se takovému kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.

7. Prodávající vyrozumí kupujícího (spotřebitele) o vyřízení reklamace prostřednictvím kontaktu, který v reklamaci uvedl, ve lhůtě pro vyřízení reklamace, do té doby se má za to, že reklamace vyřízena nebyla.
8. Prodávající nebo jiný podnikatel určený dle záručního listu k vyřízení reklamace vždy vydá kupujícímu (spotřebiteli) písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, o zjištěných závadách a formě jejich odstranění, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí. Doporučujeme kupujícímu si tato potvrzení uchovávat po dobu platnosti záruky.
9. V případě nejasností se s Vaším problémem obraťte na naše reklamační oddělení tel. 497 770 333, případně zašlete email na [reklamace@TisknuLevne.cz](mailto:reklamace@TisknuLevne.cz).

## **6. DOPRAVA REKLAMOVANÉHO ZBOŽÍ:**

1. V případě zaslání kupující postupuje podle instrukcí v článku "Způsob uplatnění reklamace". Po vyřízení reklamace bude kupující vyzván k vyzvednutí zboží. V případě zájmu může být po dohodě zboží kupujícímu zasláno (poštou nebo spediční firmou).
2. Při zaslání reklamace na dobírku nebude prodávajícím přebrána.
3. Kupující, který je spotřebitelem, má při uznané reklamaci právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, tyto náklady jsou chápány jako nejnížší možné. O proplacení těchto nákladů musí takový kupující požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění, jinak mu nemusí být přiznáno.

## **7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ:**

1. Tyto záruční a reklamační podmínky nabývají platnost a účinnost dne 1. 12. 2021.