



VII. REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Reklamační řád

Tento reklamační řád společnosti SCP SHOP s.r.o., IČ: 24186996; DIČ: CZ24186996, se sídlem v Praze 516, Neumannova 1453/28, PSČ 15600, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka č. 186800 (dále jen "GMS" nebo "prodávající") je součástí všeobecných obchodních podmínek.

Není-li v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak, použijí se pro postup při uplatňování práv z vadného plnění ustanovení příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), podrobnější vymezení práv viz §1914 - §1925, §2099 - §2117 a §2165 - §2174 občanského zákoníku. Tento reklamační řád společnosti SCP SHOP se použije pro úpravu práv a povinností při uplatňování práv z vadného plnění z prodeje zboží na základě kupní smlouvy uzavřené mezi společností SCP SHOP a zákazníkem, jakožto kupujícím, přičemž zákazník je spotřebitel nebo podnikatel a dále z poskytnutí služeb na základě smlouvy o dílo uzavřené mezi SCP SHOP a zákazníkem, přičemž zákazník je spotřebitel nebo podnikatel.

2. Společnost SCP SHOP odpovídá zákazníkovi, že zakoupené zboží při převzetí nemá vady. SCP SHOP odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel zakoupené zboží převzal:

- a. zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- b. zboží je vhodné k účelu, pro který jej spotřebitel požaduje a s nímž SCP SHOP souhlasil, a
- c. je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci. SCP SHOP odpovídá spotřebiteli, že vedle ujednaných vlastností
 - a. je zboží vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
 - b. zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může zákazník rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná SCP SHOP nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením a s ohledem na toleranci uvedenou níže
 - c. je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu prostřednictvím webového rozhraní u každého produktu v elektronické podobě k montáži a jiných pokynů k použití, které může zákazník rozumně očekávat, a zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Pokud zákazník nesdělí prodejci relevantní informace o tlaku, médiu a aplikaci daného zboží, nese odpovědnost za správnou volbu (výběr) a použití tohoto zboží.

3. Tolerance

Aby výrobky plnily požadovanou funkci a byl zaručen jejich spolehlivý provoz, musejí být vyrobeny v určité přesnosti. Přesnost se vyjadřuje tzv. (povolenou) výrobní odchylkou, často nazývanou jako "tolerance". Pokud skutečný rozměr výrobku leží v tzv. tolerančním poli, je



správně vyroben. Pokud zákazník nestanoví žádné tolerance, má se za to, že zákazník souhlasí s níže definovanými tolerancemi uvedené na internetových stránkách v technických informacích nebo v katalogu SCP SHOP. Rozměry, které nejsou realizovány v rámci naší výroby, se řídí tolerancemi deklarovanými naším dodavatelem vstupního materiálu. Na vyžádání zákazníka jsou k dispozici.

4. Zákazník je povinen si zboží či dílo co nejdříve prohlédnout a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství. Pokud se po jeho převzetí projeví vady, má zákazník právo uplatnit u společnosti SCP SHOP reklamaci tohoto vadného zboží nebo díla.

5. Zákazník, který je spotřebitelem, je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u předmětu smlouvy ve lhůtě dvou let od jeho převzetí. Zákazník, který není spotřebitelem, je oprávněn vytknout vadu, která se vyskytne u předmětu smlouvy ve lhůtě do 6 měsíců od jeho převzetí. U spotřebního zboží prodávaného jako použité je zákazník, který je spotřebitelem, oprávněn uplatnit právo z vady ve lhůtě 1 roku od převzetí takového zboží, není-li mezi společností SCP SHOP a zákazníkem stanoveno jinak. Zákazník má povinnost oznámit společnosti SCP SHOP vadu zakoupeného zboží bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, jinak jeho práva z vadného plnění zanikají. 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.

6. V případě, že smlouva, záruční list, reklama či obal zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.

7. Ustanovení odstavce 5. a 6. tohoto řádu se nepoužije:

- a. u zboží prodávaného za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b. na opotřebení zboží způsobeného jeho obvyklým užíváním, nebo
- c. u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí zákazníkem, nebo
- d. vyplývá-li to z povahy zboží.

8. Záruční doba začíná běžet dnem zakoupením nebo převzetím zboží zákazníkem, v případě, že je předmětem nákupu několik druhů zboží nebo dodání několika částí, začíná záruční doba běžet ve vztahu ke každému druhu zboží nebo jeho části samostatně ode dne jeho předání.

9. Zákazník je povinen zakoupené zboží při jeho převzetí zkontrolovat a přesvědčit se o jeho vlastnostech (včetně druhu zboží a jakostní třídy) a množství. Zákazník nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při převzetí zboží. Práva z vadného plnění zákazníkovi rovněž nenáleží:

- a. pokud jsou uplatněna po uplynutí záruční doby,
- b. pokud zákazník před převzetím zboží věděl či musel vědět, že zboží je vadné, resp. byl na danou vadu upozorněn, nebo
- c. pokud zákazník vadu či vady sám způsobil (neodborným zacházením se zakoupeným zbožím či jeho použitím v rozporu s příslušnými návody k obsluze nebo účelem, ke kterému se zboží obvykle používá, včetně eventuálního mechanického poškození, špatného skladování), anebo
- d. pokud je vada nebo vady způsobena jakýmikoliv vnějšími vlivy či třetími osobami
- e. vada vznikla v důsledku opotřebení zboží jeho obvyklým užíváním nebo jeho nesprávným či nadměrným používáním nebo po uplynutí životnosti zboží.

10. Zákazník je oprávněn uplatnit práva z vad v kterékoliv provozovně společnosti SCP SHOP, a to v obvyklé pracovní době oproti předložení originálu dokladu o zakoupení zboží



(pokladní účtenky, faktury, apod.). Oznámení vad učiní zákazník na zákaznickou linku, vyplněním online formuláře na internetových stránkách společnosti nebo na pobočce.

11. Kupujícím bude sepsán a podepsán reklamační protokol, ve kterém zákazník uvede též popis vad a požadovaný způsob vyřízení reklamace, tj. jím uplatněné právo z vadného plnění. Při reklamaci je zákazník dále povinen uvést zejména IČO a provozovnu, pro kterou zboží odebral, číslo objednávky, datum dodání zboží, druh a množství reklamovaného zboží. ID produktu, případně WINCODE zařízení.

12. Předmětem reklamace se stává pouze ta část zboží, kterou zákazník doručil společnosti SCP SHOP k reklamaci. Pokud zákazník předal společnosti SCP SHOP zpět pouze část jemu dodaného zboží, bude nepředaná část zboží považována za dodanou v bezvadném stavu, pokud nebylo dohodnuto jinak.

13. To, jaká práva z vad zákazníkovi v případě vadného zboží náleží, záleží především na tom, je-li zákazník je spotřebitelem, či nikoliv a je-li vadné plnění podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy.

V případě zákazníka, který není spotřebitelem, rozlišujeme, je-li vadné plnění podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy. Porušení smlouvy v případě dodání vadného zboží je podstatné, jestliže prodávající již při uzavření kupní smlouvy věděl, nebo musel vědět, že by zákazník smlouvu neuzavřel, pokud by toto porušení předvídal. V ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.

14. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

15. V případě, že zboží dle smlouvy má vady, které představují podstatné porušení smlouvy, má zákazník kromě práv dle bodu 14. výše také právo rovnou odstoupit od smlouvy.

16. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

17. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

18. Zákazník v postavení spotřebitele může požadovat odstranění vady. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.

Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil.

K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.

Nepřevezme-li kupující věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti



věc po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění. Neujednají-li strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá.

Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

a. prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s výše uvedenými povinnostmi,

b. se vada projeví opakovaně,

c. je vada podstatným porušením smlouvy, nebo

d. je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná. Ustanovení § 2110 a 2111 občanského zákoníku se nepoužijí.

§ 2111: Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.

19. Má-li zboží dle smlouvy vadu, k níž je společnost SCP SHOP zavázána, a jedná-li se o zboží prodávané za nižší cenu nebo o zboží použité, má zákazník, který je spotřebitelem, místo práva na výměnu zboží, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny zboží.

20. Při dodání nového zboží je zákazník povinen vrátit společnosti SCP SHOP původně dodané či zakoupené zboží. § 2110 občanského zákoníku: Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí, když :

a. došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,

b. použil-li kupující věc ještě před objevením vady,

c. nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo

d. prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

21. SCP SHOP nebo jím pověřený zaměstnanec rozhodne o reklamaci pokud možno ihned, ve složitých případech nebo při potřebě odborného posouzení do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty bez vyřízení reklamace má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

22. O vyřízení reklamace a o ukončení reklamace bude zákazník informován, a to telefonicky, prostřednictvím SMS, nebo e-mailem a bude vyzván k převzetí reklamovaného zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy byl o vyřízení reklamace informován. Při převzetí vyřízené reklamace vydá SCP SHOP zákazníkovi písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace. Pokud se společnosti SCP SHOP nepodaří zákazníka tímto způsobem kontaktovat z důvodů na straně zákazníka (nepřebírání pošty, nereagování na telefonáty apod.), platí, že reklamované zboží je připraveno k vyzvednutí třicátý den následující po uplatnění reklamace (bez ohledu na to, zda byla reklamace uznána či zamítnuta).

23. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je zákazník povinen předložit protokol a musí



prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas). Bez předložení některého z těchto dokladů může společnost SCP SHOP či osoba provádějící opravu odmítnout zboží vydat.

24. Zákazník je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace.

25. SCP SHOP může zboží, kterého se reklamace týkala, na účet zákazníka vhodným způsobem prodat, nepřevezme-li zákazník zboží bez zbytečného odkladu poté, kdy měla být reklamace vyřízena, anebo, byla-li vyřízena později, pak bez zbytečného odkladu po vyrozumění o jejím vyřízení, a to ani ve lhůtě tří měsíců od takového vyrozumění.

26. Nebrání-li tomu povaha zboží, SCP SHOP vyrozumí zákazníka o zamýšleném prodeji a stanoví mu náhradní lhůtu k převzetí zboží, avšak ne kratší než jeden měsíc.

27. Dojde-li k prodeji nevyzvednutého zboží, vyplatí SCP SHOP výtěžek z prodeje zákazníkovi po odečtení nákladů na skladování zboží a nákladů prodeje, a to na základě uplatnění práva na výplatu výtěžku zákazníkem u SCP SHOP.

28. Zákazník má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace zboží. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné (tj. náklady na zaslání reklamace prostřednictvím České pošty jako „obyčejného balíku“ příp. jiné cenově srovnatelné služby).

29. Oprava výrobku

Opravou je rozuměn soubor úkonů, jimiž je opotřebovaný nebo poškozený výrobek zákazníka vrácen do použitelného stavu. Výrobek určeným k opravě je opotřebovaný nebo poškozený výrobek, na který se již nevztahovala záruční lhůta nebo se jedná o výrobek zakoupený u jiného prodejce. V případě, že si zákazník přeje na svém výrobku provést opravu či výměnu a poskytne k opravě své vlastní komponenty, bere na vědomí, že na tyto komponenty, jejich kvalitu či funkčnost neposkytne SCP SHOP žádnou záruku.