

Reklamační řád pro kupující – spotřebitele a některé obchodní podmínky související s koupí zboží

I.

Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád a některé obchodní podmínky související s koupí zboží (dále jen „reklamační řád“) společnosti Ptáček - velkoobchod, a.s., IČ: 255 01 143, se sídlem Brno, Kohoutovice, U Velké ceny 4, PSČ 623 00, jakožto prodávajícího (dále jen „prodávající“) byl zpracován v souladu se zákonem č. 89/2012, občanským zákoníkem (dále jen „OZ“), zejména ustanovením § 2158 a následujícími v platném znění. Kontaktní údaje prodávajícího jsou dostupné na <https://www.koupelny-ptacek.cz/kontakty>.
2. Tento reklamační řád se vztahuje pouze na závazkové vztahy vyplývající z kupních smluv uzavřených mezi prodávajícím a kupujícím, který je spotřebitelem.
3. Vedle práv a povinností stran upravuje tento reklamační řád i některé dílčí práva a povinnosti stran související s koupí zboží. Pokud tento reklamační řád nestanoví jinak, použijí se obecná ustanovení OZ.

II.

Odpovědnost za vady

1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávající věc při jejím převzetí kupujícím nemá vady, zejména, že:
 - a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, nebo které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smlouvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smlouveného vzorku nebo předlohy,
 - d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží kupujícím, pokud není s kupujícím sjednána doba delší (§ 2165 OZ). Tato doba a podmínky uplatnění práv z vad zboží jsou uvedeny v záručním listě, pokud je poskytován.
3. Při koupi již použitého spotřebního zboží mohou strany ujednat zkrácení doby pro uplatnění práv z vadného plnění, a to nejméně na 12 měsíců.
4. U užitelné věci bude vyznačena doba nejkratší trvanlivosti, a u věci podléhající rychlé zkáze, doba, po kterou lze věc použít.
5. Na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout kupujícímu písemné potvrzení o rozsahu a době trvání povinností prodávajícího v případě vadného plnění (dále jen „záruční list“). Záruční list musí obsahovat název, IČ a sídlo prodávajícího. Záruční list lze nahradit prodejkou, která musí obsahovat výše uvedené údaje. Záruční list je vypsán na kupujícího, v případě nutnosti odborné montáže je přiložen k daňovému dokladu bez vyplnění, které následně zabezpečí odborná servisní firma.
6. Pokud je na zboží poskytována rozšířená záruka nad rámec zákona, je pro její zachování nutné dodržení povinností dle záručních listů, návodů nebo další dokumentace přiložené ke zboží.

III.

Uplatnění a řešení reklamace

1. Práva z vadného plnění je kupující oprávněn uplatnit u prodávajícího. Je-li však v písemném záručním listě uvedena jiná osoba určená k opravě věci, je kupující oprávněn uplatnit právo na opravu věci u této osoby, je-li tato osoba v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším.

2. Reklamací lze uplatnit u prodávajícího písemně nebo osobně na kterékoli pobočce prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajících výrobků nebo poskytovaných služeb. Doporučuje se reklamovat na pobočce, na které bylo zboží zakoupeno. Aktuální přehled poboček a kontaktních údajů je dostupný na <https://www.koupelny-ptacek.cz/kontakty>.
3. Reklamací kupujícího musí obsahovat specifikaci závady, kterou kupující reklamuje.
4. Kupující při reklamaci doloží prodávajícímu oprávněnost svého nároku na uplatnění reklamace u prodávajícího. To lze nejlépe učinit předložením prodejního dokladu nebo potvrzení prodávajícího o poskytnutí záruky.
5. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu posoudit oprávněnost reklamace a případně vyřídít reklamaci. Za tímto účelem zpravidla kupující dopraví reklamované zboží prodávajícímu na posouzení. Pokud to není možné a/nebo účelné (např. z důvodu rozměrů a hmotnosti zboží), umožní kupující prohlídku věci a případně další úkony v místě, kde se věc nachází. Totéž umožní kupující i pracovníkům servisu zajištěného prodávajícím. Za účelem usnadnění posouzení reklamace je vhodné zaslání podkladů dokládajících vadu, např. fotografie – jejich zasláním však není dotčeno právo prodávajícího posoudit reklamaci i osobní prohlídkou.
6. Reklamací vadného zboží zakoupené u prodávajícího může přímo uplatnit pouze kupující, tj. osoba, na kterou byl vystaven daňový doklad o koupi zboží.
7. Prodávající vystaví v případě převzetí reklamace kupujícímu „Reklamační list“, který obsahuje zejména:
 - identifikační a kontaktní údaje kupujícího,
 - kdy kupující právo uplatnil,
 - obsah reklamace,
 - kupujícímu požadovaný způsob vyřízení reklamace,
 - způsob a datum vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace (bude vyplněno po vyřízení reklamace).

IV.

Nároky kupujícího z vad zboží

1. Má-li zboží vady, může kupující požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součástí věci, může kupující požadovat jen výměnu součástí; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
2. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součástí má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.
3. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součástí nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaná náprava kupujícímu působila značné obtíže.
4. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. 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.
5. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit.

6. Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.
7. Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí zboží, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

V. Vyřízení reklamace

1. Proávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Reklamace vč. případného odstranění vady bude vyřízena ve lhůtě 30 dnů od převzetí reklamace, pokud nebude ujednáno jinak. O výsledku reklamace je prodávající povinen kupujícího v uvedené lhůtě vyrozumět. Nevyřízení reklamace v uvedené lhůtě je podstatným porušením smlouvy.
3. Po vyřízení reklamace prodávající dohodnutým způsobem vyzve kupujícího k vyzvednutí věci a kupující je povinen věc bez zbytečného odkladu od prodávajícího převzít. To platí i v případě, kdy je reklamace posouzena jako neoprávněná.
4. Pokud si zákazník zboží nevyzvedne ani v dodatečně lhůtě stanovené ve výzvě prodávajícího v délce nejméně 30 dnů, je prodávající oprávněn účtovat od následujícího dne skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč vč. DPH za každý den prodlení, a to za každý započatý m² potřebné skladovací plochy. Pokud si zákazník nevyzvedne reklamované zboží ani do 6 měsíců od uplynutí dodatečné lhůty, zaniká povinnost prodávajícího zboží skladovat a prodávající je oprávněn zboží vhodným způsobem prodat. V případě prodeje použitelného zboží bude získaný výtěžek použit na náhradu nákladů na skladování a prodej zboží, případný přebytek bude vydán kupujícímu.

VI. Omezení odpovědnosti za vady

1. Kupující nemá práva z vad zboží v následujících případech:
 - a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - b) na opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
 - c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo
 - d) vyplývá-li to z povahy věci.
2. Pokud jsou k zakoupenému zboží poskytnuty bezplatně jakékoli dárky, nevztahuje se na ně záruka ani jiná práva kupujícího z odpovědnosti za vady.
3. Proávající neodpovídá za vady zboží způsobené nesprávnou či neobornou instalací, manipulací, přepravou, připojením, sestavením či nevhodnou údržbou zboží, užíváním zboží v rozporu s návodem k použití či způsobem odlišným od toho, jímž se zboží zpravidla užívá.
4. Některé zboží (nebo jeho části) může podléhat rychlejšímu opotřebením a jeho obvyklá životnost je v důsledku toho kratší, než doba, po kterou je kupující oprávněn uplatnit vady, které se na zboží vyskytnou, dle čl. II tohoto reklamačního řádu. Jedná se zejména o zboží s vyznačenou dobou použitelnosti či trvanlivosti, a dále např. baterie elektronických zařízení, těsnění apod. Záruční listy, návody a další dokumentace příkládaná ke zboží může takové zboží či jeho části blíže specifikovat. Dosažení obvyklé životnosti zboží není vadou a považuje se za opotřebením způsobené běžným užíváním dle odst. 1 tohoto článku.
5. Odpovědnost prodávajícího za vady, na něž se vztahuje záruka za jakost, rovněž nevzniká, jestliže tyto vady byly způsobeny po přechodu nebezpečí škody na zboží vnějšími událostmi a nezpůsobil je prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí prodávající plnil svůj závazek.
6. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
7. Kupující je povinen provést prohlídku zboží za účelem kontroly jeho množství, jakosti a provedení bez zbytečného odkladu po

převzetí, nejpozději však vždy před jeho montáží. Proávající nenese dodatečné náklady na provedení prací (např. opakovanou montáž) v případě, že byly vady zboží zjevné a zjistitelné prohlídkou. Reklamaci je nutné učinit bez zbytečného odkladu poté, kdy bylo možné vadu zjistit.

VII. Některé obchodní podmínky související koupí zboží a dalšími službami

A) Uzavření kupní smlouvy

1. Kupní smlouva může být uzavřena v písemné i ústní formě.
2. V případě objednávky na zboží, které není ihned odběru, vyžaduje prodávající obvykle potvrzení nabídky nebo potvrzení objednávky ze strany kupujícího.
3. Kupní smlouva je vždy uzavřena nejpozději okamžikem převzetí zboží kupujícím.

B) Kupní cena

1. V případě objednání zboží, které není okamžitě k odběru, je prodávající oprávněn požadovat úhradu zálohy ve výši až 100% kupní ceny, kterou uhradí kupující před dodáním zboží dle zálohového listu. Kupní cena nebo její doplatek bude uhrazena nejpozději při převzetí zboží. Výše zálohy bude kupujícímu sdělena prodávajícím při uzavírání smlouvy a bude uhrazena na základě zálohového listu.
2. Při neodebrání zboží je prodávající oprávněn užít zálohu na náhradu způsobené škody. Proávající upozorňuje, že v případě kupní smlouvy na dodávku neskladového či jinak specifického zboží označeného příznakem „#“ může škoda činit až 100% kupní ceny zboží. Pokud si kupující nevyzvedne zboží ani v dodatečně lhůtě, je prodávající dále oprávněn od kupní smlouvy odstoupit.
3. Pokud není uvedeno jinak v nabídce nebo potvrzení objednávky a je ujednáno jiné místo dodání, než provozovna prodávajícího, je doprava zahrnuta v ceně zboží. Pokud není doprava v ceně zboží, bude to sděleno prodávajícím při uzavírání smlouvy.
4. Pokud nejsou předány úplné a konečné podklady, je prodávajícím stanovena cena za zboží se základními vlastnostmi. Pokud jsou následně doplněny jakékoli specifikace zboží, které vedou v potřebu dodávky jiného zboží (zboží s jinou specifikací), bude prodávajícím zpracována nová cenová nabídka a původní cenovou nabídkou není prodávající vázán.
5. Součástí ceny nejsou palety ve standartu EUR, pokud je na nich zboží dodáno. Kupující je povinen tyto palety vrátit prodávajícímu. Pokud nebudou palety vráceny, může být prodávajícím požadována náhrada škody.

C) Termín dodání

1. Termín dodání určuje prodávající a sdělí ho kupujícímu na vyžádání, pokud není stanoven v kupní smlouvě, a to zejména v návaznosti na skladovou dostupnost a dodací lhůty výrobců. Pokud je termín uváděný jako orientační nebo očekávaný apod., není pro prodávajícího závazný a může být dodatečně upraven, zejména v návaznosti na dodací lhůty dodavatele či výrobce.

D) Dodání zboží

1. Kupující je povinen při převzetí zboží potvrdit jeho převzetí podpisem na dodacím listu. Osoba přebírající zboží zároveň uvede na dodacím listu čitelně hůlkovým písmem údaje nezbytné ke své identifikaci, zejména své jméno a příjmení. Pokud je zboží dodáváno až po zaplacení ceny nebo zálohy, je kupující povinen na žádost doložit svou totožnost. Pokud zboží přebírá osoba odlišná od kupujícího, je povinná doložit své oprávnění zboží převzít. Pokud bude odmítnuto potvrzení dodacího listu, prokázání totožnosti nebo prokázání oprávnění k převzetí zboží, není prodávající povinen zboží na místě dodání ponechat.
2. Doprava zajišťovaná prodávajícím zahrnuje dodání zboží za první uzamykatelné dveře, vždy však nejdále do místa

dostupného bez schodů a dalších překážek. K místu dodání musí být možný závoz nákladním vozidlem.

3. V případě objednávky zboží, které nelze vyložit běžným paletovým vozíkem, si vykládku zajišťuje kupující.

E) Vrácení zboží

1. Se souhlasem prodávajícího je možné zboží vrátit nebo vyměnit za jiné. Proávající zpravidla neodsouhlasí vrácení zboží, které je použité, a které není v původním obalu s kompletním dodávaným příslušenstvím a dokumentací. Proávající může požadovat při vrácení zboží poplatek na náhradu manipulačních a dalších nákladů. Proávající stanovuje poplatek dle svého uvážení a informuje o něm kupujícího před vrácením zboží.
2. Zboží s příznakem „#“ jsou neskladovou položkou, objednaná na zakázku. U takto označeného zboží není změna, stornování nebo vrácení zpravidla možné.
3. Předchozími ustanoveními tohoto bodu E) nejsou nijak dotčena práva z vad kupujícího. Pokud má kupující nárok na vrácení zboží dle zákona nebo tohoto reklamačního řádu, pak se předcházející ustanovení tohoto bodu E) nepoužijí.

F) Technická řešení a nákresy

1. Proávající může na základě požadavku nebo objednávky kupujícího vyhotovit návrh Technického řešení nebo Nákres výtápění v objektu. Technické řešení obvykle obsahuje pětorys s vyznačením rozvodů a dalšími informacemi a technickou zprávou (dále jen „Technické řešení“). Nákres obsahuje jen základní návrh řešení rozvodů v půdorysu, bez bližších informací (dále jen „Nákres“).
2. Technické řešení se zpracovává za úplatu, která bude dojednána při řešení požadavku na jeho zpracování. Strany se mohou dohodnout, že při kompletním odběru zboží na danou zakázku bude úplata za zpracování Technického řešení kompenzována ve formě poskytnuté slevy na odebírané zboží.
3. Nákres se zpracovává zpravidla bezúplatně, v souvislosti s odběrem zboží od prodávajícího. Pokud by požadoval prodávající úplatu, bude o tom kupující informován při řešení požadavku na zpracování Nákresu.
4. Zpracování Technického řešení nebo Nákresu vždy podléhá souhlasu prodávajícího. Proávající je oprávněn odmítnout jejich zpracování.
5. Kupující odpovídá za to, že dodá prodávajícímu veškeré podklady potřebné pro zpracování Technického řešení nebo Nákresu. Proávající neodpovídá za jakékoli nedostatky Technického řešení nebo Nákresu, pokud neměl k dispozici veškeré potřebné podklady.
6. Zpracované Technické řešení nebo Nákres nejsou projektovou dokumentací dle stavebního zákona a dalších právních předpisů. Slouží pouze jako návrh možného řešení. Technické řešení ani Nákres není možné použít pro účely stavebního řízení.
7. Provedení prací je nutné vždy mít předem potvrzeno s projektantem, který je držitelem příslušné autorizace dle zákona č. 360/1992 Sb. Provedení prací dle Technického řešení nebo Nákresu bez jeho potvrzení autorizovaným projektantem je na vlastní nebezpečí kupujícího.
8. Proávající může pro kupujícího po dohodě připravit i další obdobné dokumenty, např. výpočet tepelných ztrát. Pro tyto dokumenty platí totéž, co je uvedeno výše pro Technické řešení.
9. Proávající dále může pro kupujícího po dohodě zajistit přípravu průkazu energetické náročnosti budovy (PENB). Vyhotovení PENB bude Proávajícím zajištěno u jím určené oprávněné osoby. Pro vyhotovení PENB platí totéž, co je uvedeno pro Technické řešení, s výjimkou čl. VII. bodu F) odst. 6 a 7 těchto VOP.

VIII.

Distanční smlouvy

1. Za distanční smlouvu se považuje případ, kdy došlo k uzavření smlouvy pomocí prostředků komunikace na dálku. Pokud kupující provede výběr veškerého zboží na pobočce prodávajícího a obdrží k němu veškeré informace vč. ceny a

návrhu smlouvy (nabídky) a následně pouze prostřednictvím prostředků komunikace na dálku smlouvu potvrdí, nejedná se o distanční smlouvu.

2. Proávající neprovozuje eshop nebo jiný systematický prostředek pro uzavírání distančních smluv. Případné distanční jsou tak obvykle uzavřeny výměnou elektronické pošty nebo obdobnou individuální komunikací. Kupní smlouva je obvykle uzavřena potvrzením nabídky nebo objednávky kupujícím.
3. Kupující je oprávněn si vyžádat rekapitulaci objednávky a další údaje, pro účely případného zjištění a eliminace chyb. Proávající tyto údaje poskytne bez zbytečného odkladu. Pokud kupující zjistí jakékoli chyby, informuje o tom prodávajícího formou emailu.
4. Pro účely distančních smluv prodávající sděluje kupujícímu tyto informace:
 - Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.
 - Proávající požaduje úhradu zálohy před převzetím zboží kupujícím a doplatek při převzetí zboží. Konkrétní dohoda bude obsažena v uzavřené kupní smlouvě.
 - Smlouvy se uzavírají v českém jazyce.
 - Smlouvy uzavírané mezi prodávajícím a kupujícím nejsou smlouvami s opakovaným plněním nebo s plněním na dobu neurčitou.
 - Pokud by se distanční smlouva týkala poskytování služeb, je kupující povinen v případě odstoupení od smlouvy uhradit poměrnou část ceny odpovídající již poskytnutým službám.
 - Smlouva, resp. příslušná faktura, bude uložena v elektronickém archivu Proávajícího. Kupujícímu bude poskytnuta na žádost elektronickou formou.
 - Proávající v případě distančních smluv přijímá platby převodem na účet případně na pobočce v hotovosti nebo kartou.
 - Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou uvedeny v čl. X. tohoto reklamačního řádu.
5. Pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (distanční smlouva), má kupující právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů, počítané ode dne následujícího po dni převzetí zboží kupujícím, nebo jím určenou osobou.
6. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí kupující o svém odstoupení od této smlouvy informovat prodávajícího formou jednostranného právního jednání (například dopisem zasláným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo doručeným osobně). Aby bylo odstoupení dostatečně určité a platné, je nutné specifikovat dostatečně zboží, kterého se týká a doložit zakoupení zboží a dodržení lhůty pro odstoupení, např. přiložit kopii faktury a/nebo objednávky nebo uvést jejich čísla.
7. Odstoupení od smlouvy je nutné doručit osobně na kteroukoli pobočku prodávajícího nebo poštou na adresu prodávajícího: Ptáček – velkoobchod, a.s., Tyršova 647, 664 42 Modřice. Pro odstoupení je možné využít formulář, který tvoří přílohu tohoto reklamačního řádu.
8. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.
9. Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od této smlouvy, zašle kupující zpět prodávajícímu nebo je předá osobně na místě, na které je možné zboží dle čl. III reklamovat. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud kupující odešle zboží zpět před jejím uplynutím.
10. Pokud se jedná o zboží, které není možné vrátit prodávajícímu běžnou poštovní cestou, připojí tuto informaci kupující na odstoupení od smlouvy. Proávající kontaktuje kupujícího do 10 pracovních dnů od obdržení odstoupení od smlouvy za

účelem domluvy na zpětném vyzvednutí zboží. Zboží musí být připraveno k naložení obdobným způsobem, jako bylo dodáno.

11. Kupující nese náklady spojené s vrácením zboží. V případě, že se jedná o zboží, které nelze vrátit běžnou poštovní cestou nebo osobně a u kterého vrácení zboží zajišťuje prodávající, nese kupující náklady vrácení zboží ve výši účtované společností zajišťující dopravu zboží. Maximální náklady jsou odhadované ve výši 1.500,- Kč.
12. Ustanovení o odstoupení od kupní smlouvy nelze brát jako možnost bezplatného zapůjčení zboží. Lhůta pro odstoupení je stanovena za účelem kontroly a vyzkoušení zboží zákazníkem v zásadě ve stejném rozsahu, v jakém by to bylo možné v kamenném obchodě. Kupující odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Pokud je vrácené zboží částečně poškozeno, může prodávající uplatnit na kupujícího právo na náhradu škody.
13. Pokud kupující odstoupí od této smlouvy, vrátí prodávající kupujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy prodávajícímu došlo oznámení kupujícího o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které prodávající od kupujícího obdržel, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání nabízený prodávajícím). Pro vrácení plateb použije prodávající stejný platební prostředek, který kupující použil pro provedení počáteční transakce. Platbu vrátí prodávající vždy nejdříve poté, co kupující zboží předá prodávajícímu nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal. Platby budou poníženy o náklady, které nese kupující, zejména náklady na vrácení zboží prodávajícímu (pokud je nevyňal přímo kupující), náhradu za snížení hodnoty zboží apod.
14. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy v případech stanovených § 1837 občanského zákoníku, zejména nelze odstoupit od smlouvy
 - a) o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu,
 - b) o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,
 - c) o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném kupujícími na jeho žádost; to však nepatří v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů,
 - d) o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výkylech finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
 - e) o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

IX.

Specifická ustanovení

Tento článek uvádí základní přehled práv a povinností vztahující se k některým dodávaným druhům zboží. Další mohou být stanoveny návody a záručními listy.

A) Obklady, dlažba

1. Před zahájením kladečských prací je zapotřebí:
 - a) prověřit dodané zboží rozložením do plochy, včetně sestavení dekorů,
 - b) zkontrolovat jednotnost značení rozměrů a odstínů na kartonech,
 - c) zkontrolovat rozměry dlažby či obkladů v případě, že se budou kombinovat dvě či více barev,
2. Odstíny barev obkladů a dlažeb mohou být odlišné od vystavených vzorků na prodejní či od vyobrazení v katalogu – jednotlivé výrobní série se mohou v rámci norem barevně a rozměrově lišit. Při kladení větší plochy (nad 4 x 4m) je nutné provést dilatační spáry v ploše, kolem nosných a dilatačních částí staveb, a to zejména u venkovních ploch a podlah s podlahovým topením. Na venkovní plochy, bazény, u podlahového topení, na zatížené prostory, na nenasákovou

slinutou dlažbu a mozaiku se používá flexibilní lepidlo a spárovací hmoty. V případě pokládání dlažby do šachovnice se může stát, že dlaždice budou mít jiný rozměr.

3. Dodávaný sortiment obkladů a dlažeb je v souladu s příslušnými normami ČSN, které popisují barevné a rozměrové tolerance výrobků a limity, kdy tyto parametry nejsou považovány za vady.
4. U veškerých zjevných vad obkladů a dlažeb (rozměr, křivost, vady glazury nebo odstínu, záměny druhu) je nutné uplatnit reklamaci na zboží před zahájením kladečských prací – jinak neodpovídá prodávající za dodatečné náklady, kterým bylo možné řádnou prohlídkou zboží předejít.
5. Po pokládce obkladů a dlažeb je vhodné provést očištění doporučenými čistícími prostředky. Při čištění obkladových materiálů se nesmí používat nevhodné abrasivní a chemicky agresivní prostředky.
6. Obklady určené na stěny není možné použít jako dlažbu na podlahy.

B) Vodovodní baterie, koupelnové doplňky

1. Při čištění se nesmí používat čistící prostředky s obsahem kyselin, mechanické čistící prostředky s přísadou písku nebo jiných mechanických částí, nebo čistící prostředky na bázi octu. Na poškození z důvodu užití těchto čistících prostředků se záruka nevztahuje. Povrchové plochy je vhodné omývat mýdlovým roztokem a jemnými textiliemi.
2. Při montáži vodovodních baterií je potřeba instalovat filtry na zachycení mechanických nečistot před baterií, případně na hlavním přívodu vody do objektu. U termostatických baterií je potřeba filtr na jemné mechanické nečistoty min. 200pm. Škody vzniklé zanesením vršků, kartuší, termostatických, sítěk, perlátorů a sprch vodním kamenem nebo nečistotami z vodovodního řádu nebudou uznány. Někteří výrobci vodovodních baterií instalaci filtrů podmiňují prodlouženou záruční dobu.

C) Vany, sprchové kouty a vaničky

1. Pro řádné uplatnění reklamace je zapotřebí vany, sprchové kouty, vaničky a jiné obdobné zboží montovat tak, aby zboží šlo vyjmout či demontovat bez destruktivních prací – u van tedy nesmí být dlaždice položeny přes jejich lem a musí být vyjímatelné z obezdívky. Proávající neodpovídá za škody spojené s poškozením obkladů, dlažby a zdiva, které mohou vzniknout při demontáži, pokud nejsou dodrženy uvedené pokyny.

D) Koupelnový nábytek, koupelnové doplňky

1. Dřevěné lakované výrobky se nesmí omývat (polévat) vodou, ale pouze otřít vlhkými jemnými textiliemi s mýdlovou vodou.
2. Koupelnový nábytek je určen do vlhkého prostředí, nesmí však přijít do styku s tekoucí či stojatou vodou.

E) Topné zdroje, rozvody vody, vytápění, plyn

1. Instalace všech topných zdrojů musí být provedena odbornými osobami v souladu s návody. Někteří výrobci autorizují osoby oprávněné k provádění montáží a servisu jejich zboží.
2. Topné zdroje zahrnují zejména kotle na tuhá paliva, plyn, kapalná paliva i elektřinu. Dále zahrnují i krby a kamna, tepelná čerpadla, klimatizace, topné rohože, kabely a fólie.
3. Rozvody vody, topení, plynu a připojování zařízení k těmto rozvodům (například radiátorů, baterií apod.) musí být prováděno odbornými osobami, v souladu s návody a postupy, které musí odborné osoby znát. Před instalací rozvodů je nutné zkontrolovat jejich označení a soulad s požadavky kupujícího.
4. Proávající neodpovídá za škody a za vady způsobené neodbornou instalací a montáží.

F) Osvětlení a další elektrická zařízení

1. Veškerá zařízení vyžadující napojení na elektrickou síť mohou být napojována pouze odbornými osobami a v souladu s návody.
2. Proávající neodpovídá za škody a za vady způsobené neodbornou instalací.

X.

Ostatní ustanovení

1. V případě sporu mezi kupujícím a prodávajícím může kupující využít též možnosti mimosoudního řešení sporu. V takovém případě může kupující kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je Česká obchodní inspekce (web: adr.coi.cz, email: adr@coi.cz). Podmínky a způsob uplatnění práv jsou uvedeny na webových stránkách ČOI uvedených výše.
2. Nesouhlasí-li kupující se způsobem vyřízení reklamace, má právo svůj nárok uplatnit u soudu.
3. Kupující bere na vědomí a souhlasí s tím, že prodávající v rámci obchodního vztahu založeného touto smlouvou eviduje, ukládá a zpracovává potřebné osobní údaje. Podmínky zpracování osobních údajů jsou dostupné na každé pobočce prodávajícího nebo na webové adrese <https://www.koupelny-ptacek.cz/zpracovani-osobnich-udaju>.
4. Ostatní práva a povinnosti stran mezi prodávajícím a kupujícím se řídí jednotlivými ustanoveními OZ a případnými smluvními ujednáními mezi stranami.
5. Proávající je oprávněn tento reklamační řád průběžně měnit. Pro dílčí kupní smlouvu je rozhodná verze reklamačního řádu, která byla platná ke dni učinění objednávky.
6. Tento reklamační řád je platný a účinný od 14.9.2020.

Formulář odstoupení od smlouvy

Pokyny:

- Tuto stránku si vytiskněte a doplňte ve vynechaných místech.
- Vyplněný formulář zašlete na adresu prodávajícího dle reklamačního řádu.
- Údaje o emailu a tel. číslu jsou doporučené pro usnadnění vyřešení věci.
- Do dokumentů dokládajících zakoupení zboží uveďte např. číslo objednávky či nabídky, nebo specifikujte emailovou komunikaci s prodejcem jeho jménem a datem.

Adresát:

Prodávající: Ptáček – velkoobchod, a.s.

IČ: 25501143

Se sídlem: U Velké ceny 413/4, Kohoutovice, 623 00 Brno

Adresa pro doručování: Tyršova 647, 664 42 Modřice

Kupující:

Jméno a příjmení:

Bydliště:

e-mail:

tel. číslo:

Oznámení o odstoupení od kupní smlouvy

U Vaší společnosti jsem zakoupil/a toto zboží:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Zakoupení zboží dokládám těmito dokumenty:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Objednané zboží jsem obdržel/a dne

Na základě ust. § 1829 odst. 1 ve spojení s ust. § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, využívám svého zákonného práva a odstupuji od kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, která se týká výše uvedeného zboží, a zároveň Vás žádám o poukázání kupní ceny a případného dopravného ve výši Kč na můj bankovní účet číslo

V dne

Podpis kupujícího