

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

### I.

#### Úvodní ustanovení

1. Prodávajícím dle tohoto reklamačního řádu a některých obchodních podmínek související s koupí zboží (dále jen „reklamační řád“) je společnost Ptáček - velkoobchod, a.s., IČ: 255 01 143, se sídlem Brno, Kohoutovice, U Velké ceny 4, PSČ 623 00 (dále jen „prodávající“).
2. Kontaktní údaje prodávajícího vč. kontaktů na provozovny prodávajícího jsou dostupné na <https://www.koupelny-ptacek.cz/kontakty>. Prodávajícího lze kontaktovat na infolince: 220 800 100.
3. Tento reklamační řád se vztahuje pouze na závazkové vztahy vyplývající z kupních smluv uzavřených mezi prodávajícím a kupujícím, který je spotřebitelem.
4. Tyto podmínky se nevztahují na eshop dostupný na [www.ptacek-shop.cz](http://www.ptacek-shop.cz), který má vlastní všeobecné obchodní podmínky.
5. Vedle práv a povinností stran z vad zboží 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 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“).

### II.

#### Odpovědnost za vady

1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc při jejím převzetí kupujícím nemá vady.
2. Prodávající doporučuje provést prohlídku zboží za účelem kontroly jeho množství, jakosti a provedení bez zbytečného odkladu po převzetí, nejpozději před jeho montáží.
3. Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí.
4. Při koupi již použitého spotřebního zboží mohou strany ujednat zkrácení doby pro vytknutí vad, a to nejméně na 1 rok.
5. Pokud je na zboží poskytována záruka, řídí se její podmínky záručním listem nebo jinými dokumenty, kterými je záruka poskytnuta. Pro zachování záruky je nutné dodržení povinností dle záručních listů, návodů anebo další dokumentace přiložené ke zboží.
6. Poskytnutá záruka neomezuje práva z vad, která má kupující dle právních předpisů.

### III.

#### Uplatnění a řešení reklamace

1. Práva z vadného plnění je kupující oprávněn uplatnit u prodávajícího. Je-li však v dokumentaci ke zboží uvedena jiná osoba určená k opravě věci, je kupující oprávněn uplatnit právo na opravu věci i u této osoby.
2. Reklamací lze uplatnit u prodávajícího těmito způsoby:
  - Emailem na adresu prodejce, který kupní smlouvu řešil, nebo na email [koupelny@ptacek.cz](mailto:koupelny@ptacek.cz).
  - osobně na kterékoli pobočce prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb.
  - písemně na adresu Ptáček – velkoobchod, a.s., Tyršova 647, 664 42 Modřice.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.
5. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu posoudit oprávněnost reklamace a případně vyřídit reklamaci. Za tímto účelem zpravidla kupující dopraví reklamované zboží prodávajícímu na posouzení. Pokud to není možné a/nebo účelné (např. z důvodu namontování věci nebo 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. Předávané reklamované zboží musí být z hygienických důvodů čisté.

### IV.

#### Nároky kupujícího z vad zboží

1. Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění.
2. Podle své volby může kupující 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 zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.
3. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.
4. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
  - prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v termínu dle zákona,
  - se vada projeví opakovaně,
  - je vada podstatným porušením smlouvy,
  - je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
5. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada nevýznamná.
6. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady.
7. Prodávající nese náklady na demontáž a opakovanou montáž zboží, pokud je reklamace důvodná a montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila.

### V.

#### Vyřízení reklamace

1. Reklamací vč. případného odstranění vady bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od převzetí reklamace, pokud nebude ujednáno jinak. O výsledku reklamace je prodávající povinen kupujícího v uvedené lhůtě vyrozumět.
2. Po vyřízení reklamace prodávající vyzve kupujícího k vyzvednutí věci a kupující je povinen věc v přiměřené době převzít. To platí i v případě, kdy je reklamace posouzena jako neoprávněná.
3. Pokud si zákazník zboží nevyzvedne do 30 dnů po výzvě prodávajícího, 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 m<sup>2</sup> potřebné skladovací plochy. Pokud si zákazník nevyzvedne reklamované zboží do 6 měsíců od výzvy, zaniká povinnost prodávajícího zboží skladovat a prodávající je oprávněn zboží vhodným způsobem zpeněžit. 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 zejména v následujících případech:
  - a) prodávající kupujícího na vadu zvláště upozornil a kupující s tím souhlasil,
  - b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
  - c) u použité věci na vadu odpovídající míře jejího předchozího používání.
2. Pokud jsou k zakoupenému zboží poskytnuty bezplatně jakékoli dárky, nevztahuje se na ně záruka ani jiná práva kupujícího z odpovědnosti za vady.
3. Prodávající neodpovídá za poškození zboží způsobené nesprávnou či neodbornou 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. To neplatí, pokud montáž či instalaci zajišťuje prodávající nebo pokud k vadě došlo v důsledku nedostatku v návodu.
4. Některé zboží (nebo jeho části) může podléhat rychlejšímu opotřebení a jeho obvyklá životnost je v důsledku toho kratší, než doba, po kterou je kupující oprávněn vytknout vady, které se na zboží vyskytnou. Jedná se zejména o zboží s vyznačenou dobou použitelnosti či trvanlivosti, a dále např. baterie elektronických zařízení, těsnění apod. Dosažení obvyklé životnosti zboží není vadou a považuje se za opotřebení způsobené běžným užíváním dle odst. 1 tohoto článku.
5. Vadou nejsou přirozené vlastnosti materiálů. Jedná se např. o suky, dřeňové paprsky, světelné stínování, barevné odchylky a dýchování u dřevěných výrobků, přilnavost prachu a chloupků u textilních potahů, barevné odchylky a další vlastnosti kůží apod.

## VII.

### Některé obchodní podmínky související koupí zboží a dalšími službami

#### A) Kupní smlouva

1. V případě objednávky na zboží, které není ihned odběru, vyžaduje prodávající obvykle potvrzení nabídky nebo potvrzení objednávky ze strany kupujícího.
2. Potvrzení nabídky nebo objednávky jen z části je možné pouze se souhlasem prodávajícího.
3. Proávající si vyhrazuje právo na odstoupení od kupní smlouvy u zboží, u kterého dodatečně vyjde najevo nemožnost jeho dodání za podmínek dle uzavřené kupní smlouvy, nebo jehož cena se výrazně změnila. Proávající kupujícího o této situaci informuje. Kupující je v tomto případě oprávněn zrušit objednávku i ohledně ostatního objednaného zboží, bez jakýchkoli poplatků. Byla-li část nebo celá objednávka uhrazena, budou kupujícímu peníze vráceny do 14 dnů od zrušení objednávky.

#### B) Kupní cena

1. Proávající je oprávněn požadovat úhradu zálohy ve výši až 100% kupní ceny. Výše zálohy bude kupujícímu sdělena prodávajícím a bude uhrazena na základě zálohového listu.
2. Kupní cena (nebo její doplatek) bude uhrazena nejpozději při převzetí zboží.
3. Cena zboží není konečná a garantovaná. Změní-li se ceny zboží ze strany smluvních partnerů dodavatele (zejm. výrobců), nebo dojde ke změně výrobních nákladů, může být kupní cena dodatečně upravena o částku, o kterou se změnila kupní cena od smluvního partnera dodavatele v období od uzavření kupní smlouvy s kupujícím do dodání zboží smluvním partnerem prodávajícího. Pokud s úpravou ceny kupující nesouhlasí, je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit.
4. Pokud si kupující nevyzvedne zboží ani v dodatečně lhůtě nejméně 30 dní od výzvy prodávajícího, je prodávající oprávněn účtovat od následujícího dne skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč vč. DPH za každý den prodloužení, a to za každý započatý m<sup>2</sup> potřebné skladovací plochy. Proávající je dále oprávněn od kupní smlouvy odstoupit. Uhrazenou zálohu je prodávající oprávněn použít 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.
5. 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.
6. Proávající zahrnuje do nabídek a dodávek zboží se základními vlastnostmi, které jsou běžné pro obvyklý účel užívání zboží. Pokud kupující vyžaduje specifické vlastnosti zboží nebo použití zboží ke specifickému účelu či za specifických podmínek, musí o tom prodávajícího výslovně informovat.
7. Palety a prokladový materiál nejsou součástí ceny, pokud není ujednáno jinak. Proávající je oprávněn vyúčtovat cenu palet a dalších vratných obalů dle reálného množství předaného kupujícímu. Vlastnictví k paletám přechází společně se zbožím na kupujícího. Palety ve standardu EUR je kupující oprávněn vrátit do 60 dní od převzetí prodávajícímu, v takovém případě se paleta vrací do vlastnictví prodávajícího, prodávající vystaví na cenu palet dobropis a uhrazená cena palet bude vyplacena zpět. Proávající je oprávněn dobropisovanou částku ponížít o opotřebením palet. Proávající není povinen přijmout zpět palety poškozené natolik, že je omezena jejich další použitelnost a bezpečnost.

#### C) Termín dodání

1. V případě zboží, které má prodávající skladem, činí termín dodání 2 týdny od objednání zboží a úhrady zálohy, pokud je vyžadována. V případě zboží, které není skladem, bude zboží dodáno do 2 týdnů ode dne, kdy bude zboží dodáno prodávajícímu jeho dodavatelem nebo výrobcem za podmínky, že byla uhrazena záloha, pokud je vyžadována. Orientační termín sdělí prodávající kupujícímu na vyžádání. Orientační termín se může změnit s ohledem na dodací lhůty dodavatelů. Jakmile je zboží skladem, mohou se strany dohodnout na termínu dodání odlišně od termínů uvedených výše.
2. Proávající objedná neskladové zboží u svého dodavatele bez zbytečného odkladu po uzavření kupní smlouvy a úhradě zálohy, pokud je vyžadována.

#### 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. Kupující je 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. Pokud dopravu zajišťuje prodávající, bude zboží dodáno na ujednanou adresu, a to do místa přístupného pro naložený paletový vozík, vždy nejdále za první uzamykatelné dveře. V případě jakýchkoli překážek, např. schodů, prahů, zúžených průjezdů apod., zahrnuje doprava dodání zboží před takové místo.
3. Na místě dodání musí být možný příjezd a parkování pro nákladní vozidlo. Pokud není možné, bude zboží předáno na nejbližším dostupném místě místu dodání, bez další zanášky zboží za první uzamykatelné dveře.
4. Zboží je v místě dodání ponecháno obvykle na paletě, prodávající nezajišťuje vykládku zboží z palety.
5. V případě objednávky zboží, které nelze vyložit z nákladního vozidla se sklopným čelem 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 „#“ je specifické zboží objednávané na zakázku. U takto označeného zboží není změna, stornování nebo vrácení zpravidla možné.
3. Předchozími ustanoveními tohoto bodu E) nejsou nijak dotčena práva kupujícího ze zákona. Pokud má kupující nárok na vrácení zboží dle zákona nebo tohoto reklamačního řádu, pak se předcházející ustanovení tohoto bodu E) nepoužijí.

#### F) Návrh koupelny

1. Proávající může na základě požadavku nebo objednávky kupujícího vyhotovit návrh koupelny (dále jen „Návrh koupelny“). Návrh koupelny se zpracovává dle pokynů kupujícího a na základě jím předaných podkladů. Návrh koupelny obvykle obsahuje základní rozmístění prvků a zařízení koupelny, dlažbu apod.
2. Návrh koupelny se zpracovává za úplaty. Výše úplaty je stanovena v ceníku, který je dostupný na [www.koupelny-ptacek.cz](http://www.koupelny-ptacek.cz) v části služby, návrhy koupelen, a na prodejně.
3. Při splnění podmínek uvedených v ceníku prodávajícího bude cena Návrhu koupelny kompenzována ve formě poskytnuté slevy na odebrané zboží. V případě zpracování více Návrhů koupelen je pro slevu nutné splnění podmínek pro každý Návrh koupelny samostatně.
4. Dodatečné změny Návrhu koupelny nebo další doplňkové služby k Návrhu koupelny mohou být poskytovány za poplatek, který není kompenzován.
5. Zpracování Návrhu koupelny vždy podléhá souhlasu prodávajícího. Proávající je oprávněn odmítnout jeho zpracování.
6. Kupující odpovídá za to, že dodá prodávajícímu veškeré podklady potřebné pro zpracování Návrhu koupelny, zejména přesné zaměření prostor. Proávající neodpovídá za jakékoli nedostatky Návrhu koupelny, pokud neměl k dispozici veškeré potřebné podklady.
7. Zpracovaný Návrh koupelny není projektovou dokumentací dle stavebního zákona. Slouží pouze jako návrh možného řešení.

#### G) Technická řešení a nákresy

1. Proávající může na základě požadavku nebo objednávky kupujícího vyhotovit návrh Technického řešení nebo Nákres vytápění, fotovoltaiky nebo jiných funkčních systémů v objektu. Technické řešení obvykle obsahuje půdorys 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 úplaty, která bude dojednána při řešení požadavku na jeho zpracování. Strany se mohou dohodnout, že při odběru zboží na danou zakázku bude úplata za zpracování Technického řešení kompenzována ve formě

- poskytnuté slevy na odebrané zboží. Sleva bude v takovém případě poskytnuta po odebrání zboží na danou zakázku.
- Nákres se zpracovává zpravidla bezúplatně, v souvislosti s odběrem zboží od prodávajícího. Pokud by požadoval prodávající úplat, bude o tom kupující informován při řešení požadavku na zpracování Nákresu.
  - Zpracování Technického řešení nebo Nákresu vždy podléhá souhlasu prodávajícího. Prodávající je oprávněn odmítnout jejich zpracování.
  - Kupující odpovídá za to, že dodá prodávajícímu veškeré podklady potřebné pro zpracování Technického řešení nebo Nákresu. Prodávající neodpovídá za jakékoli nedostatky Technického řešení nebo Nákresu, pokud neměl k dispozici veškeré potřebné podklady.
  - Zpracované Technické řešení nebo Nákres nejsou projektovou dokumentací dle stavebního zákona a dalších právních předpisů. Slouží pouze jako návrh možnosti řešení. Technické řešení ani Nákres není možné použít pro účely stavebního řízení.
  - 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.
  - Prodávající 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.
  - Prodávající dále může pro kupujícího po dohodě zajistit přípravu průkazu energetické náročnosti budovy (PENB). Vyhotovení PENB bude Prodávajícím zajištěno u jím určené oprávněné osoby. Pro vyhotovení PENB platí totéž, co je uvedeno pro Technické řešení.

## VIII.

### Distanční smlouvy

- Ustanovení tohoto článku se vztahují pouze na distanční smlouvy.
- Pokud kupující provede s prodávajícím výběr zboží na pobočce prodávajícího a obdrží k němu potřebné informace, a následně pouze prostřednictvím prostředků komunikace na dálku dojde k uzavření smlouvy, nejedná se o distanční smlouvu.
- Pro účely distančních smluv prodávající sděluje kupujícímu tyto další 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.
  - Prodávající doporučuje komunikovat ve věcech smluv s prodejcem, který danou smlouvu řeší a který sdělí kupujícímu své kontaktní údaje. Jinak lze využít kontaktní údaje: tel.: 220 800 000, email: [koupelny@ptacek.cz](mailto:koupelny@ptacek.cz).
  - Prodávající požaduje úhradu zálohy před převzetím zboží kupujícími 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.
  - Prodávající nenabízí k prodeji digitální obsah.
  - Smlouva, resp. příslušná faktura, bude uložena v elektronickém archivu Prodávajícího. Kupujícímu bude poskytnuta na žádost elektronickou formou.
  - Prodávající 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. XI. tohoto reklamačního řádu.
- Kupující má právo odstoupit od distanční smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů, počítané ode dne následujícího po dni převzetí posledního kusu zboží z dané smlouvy.
- Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí kupující o svém odstoupení od této smlouvy informovat prodávajícího formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo emailem). 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.
- Pro odstoupení je možné využít formulář, který je připojený za tímto reklamačním řádem.

- Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.
- 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 provozovně prodávajícího. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud kupující odešle zboží zpět před jejím uplynutím.
- Kupující nese náklady spojené s vrácením zboží.
- Pokud se jedná o zboží, které není možné vrátit prodávajícímu běžnou poštovní cestou, sdělí to kupující prodávajícímu nejlépe v rámci odstoupení od smlouvy. Prodávající kontaktuje kupujícího za účelem domluvy na zpětném vyzvednutí zboží. Maximální náklady na vrácení zboží v tomto případě činí 1.500,- Kč.
- 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 k tomu, aby se seznámil s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí. Pokud je vrácené zboží částečně poškozeno, může prodávající uplatnit na kupujícího právo na náhradu škody.
- Pokud kupující odstoupí od této smlouvy, vrátí prodávajícímu 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 obdrží zboží nebo mu kupující prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal. Platby budou poníženy o náklady, které nese kupující, zejména náklady na vrácení zboží prodávajícímu (pokud je nevyvaložil přímo kupující), náhradu za snížení hodnoty zboží apod.
- Kupující nemůže odstoupit od smlouvy v případech stanovených § 1837 občanského zákoníku, zejména nelze odstoupit od smlouvy
  - o dodávce zboží vyrobeného podle požadavků kupujícího nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám,
  - o dodávce zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej kupující porušil,
  - o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby, jakož i zboží, které bylo po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíšeno s jiným zbožím,
  - o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výkyvech finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
  - o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

## IX.

### Další informace

- Prodávající prodává mimo jiné i elektrozařízení a zařízení s bateriemi a akumulátory. Po nakládání s tímto zbožím po ukončení jeho životnosti stanovují právní předpisy specifické podmínky.
- Spotřebitel má v systému nakládání s elektrozařízeními a bateriemi zcela zásadní roli. On je tím, kdo se rozhoduje, co udělá se starým spotřebičem/baterií. Elektrozařízení a baterie nemají být odstraňovány jako netříděný komunální odpad, ale mají být odevzdány na příslušných odběrných místech. Elektrozařízení, baterie a odpady z nich mohou být dále využity k výrobě nových výrobků. Nebezpečné a škodlivé látky z těchto výrobků mohou poškodit životní prostředí či lidské zdraví, pokud s nimi není správně nakládáno.
- Elektrozařízení a baterie určené ke zpětnému odběru se označují symbolem přeškrtnuté popelnice. U baterií označujících olovo, rtuť nebo kadmium se dále uvádí chemický symbol pro tento kov.
- Zakoupená elektrozařízení a baterie je možné vrátit zejména ve sběrných dvorech, které jsou zřizovány ve většině obcí v ČR. Informaci o nejbližším sběrném dvoře najdete např. na [www.elektrowin.cz](http://www.elektrowin.cz), nebo na prodejně prodávajícího.
- Prodávající spolupracuje s provozovatelem kolektivního systému ELEKTROWIN a.s. Na stránkách [www.elektrowin.cz](http://www.elektrowin.cz) jsou k dispozici další informace týkající se zpětného odběru výrobků.

6. Při nákupu nového elektrozařízení je možné elektrozařízení stejného typu a množství, bezplatně odevzdat na prodejně. Při dopravě zboží zajišťované prodávajícím je nutné požadavek na zpětný odběr sdělit předem. Jedná-li se o spotřebiče, u něhož žádný z vnějších rozměrů nepřesahuje 25 cm, pak je možné tyto spotřebiče bezplatně předat na prodejně prodávajícího s prodejní plochou nad 400 m<sup>2</sup>. Na prodejních je dále možné odevzdat přenosné baterie a akumulátory.

## X.

### 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 zahájení 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 prodejně či od vyobrazení v katalogu – jednotlivé výrobní série se mohou v rámci norem barevně a rozměrově lišit. Při kladení větší plochy (nad 4 x 4 m) 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 nenasákavou slinutou dlažbu a mozaiku se používá flexibilní lepidlo a spárovací hmoty. V případě skládání různých druhů či barev dlažeb je nutné před započetím prací zkontrolovat dlažbu pro případné odchylky v rozměrech, a dle toho případně upravit kladečský plán.
3. Dodávaný sortiment obkladů a dlažeb je v souladu s příslušnými normami ČSN, které popisují barevné a rozměrové tolerance výrobců 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. Poškození vzniklé zanesením vršků, kartuší, termoprveků, sítek, perlátorů a sprch vodním kamenem nebo nečistotami z vodovodního řádu nejsou vadami. Někteří výrobci vodovodních baterií instalací filtrů podmiňují poskytnutí záruky.

#### C) Vany, sprchové kouty a vaničky

1. 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 zdíva, 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.

## XI.

### 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](http://adr.coi.cz), email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)). Podmínky a způsob uplatnění práv jsou uvedeny na webových stránkách ČOI uvedených výše. Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je možné podat nejlépe prostřednictvím internetového formuláře, dostupného na webových stránkách ČOI uvedených výše.
2. V případě zájmu o poprodejní servis (mimo vady zboží) doporučuje prodávající obrátit se na odborné subjekty, případně na subjekty, které jsou uvedeny v dokumentaci ke zboží. Je možné se obrátit i na prodávajícího, který sdělí konkrétní možnosti týkající se poprodejního servisu v závislosti na konkrétním zboží.
3. Nesouhlasí-li kupující se způsobem vyřízení reklamace, má právo svůj nárok uplatnit u soudu.
4. 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>.
5. Ostatní práva a povinnosti stran mezi prodávajícím a kupujícím se řídí jednotlivými ustanoveními OZ a případnými smluvními ujednáními mezi stranami.
6. Proávající je oprávněn tento reklamační řád průběžně měnit. Pro dílčí kupní smlouvu je rozhodná verze reklamačního řádu, která byla platná ke dni učinění objednávky.
7. Tento reklamační řád je platný a účinný od 5.5.2023.

## Formulář odstoupení od smlouvy

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: .....

Adresa: .....

e-mail: .....

tel. číslo: .....

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o koupi tohoto zboží:

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

Datum objednání: .....

Datum obdržení: .....

K odstoupení přikládám:

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

Dne .....

\_\_\_\_\_  
Podpis kupujícího

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 přiložených dokumentů uveďte např. číslo objednávky, faktury, nabídky, případně uveďte jiné podklady k doložené koupě