

### **Reklamační řád**

obchodní společnosti

#### **Plaček Pet Products, s.r.o.**

se sídlem Revoluční 1381, Poděbrady, 290 01

identifikační číslo: 28995911

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 158695

pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese [www.superzoo.cz](http://www.superzoo.cz)

telefonní kontakt: 321 000 180

e-mail: [e-shop@superzoo.cz](mailto:e-shop@superzoo.cz)

Tento reklamační řád obchodní společnosti Plaček Pet Products, s. r. o. se sídlem Revoluční 1381, Poděbrady, 290 01, identifikační číslo: 28995911, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 158695 (dále jen „**prodávající**“) se vztahuje na zboží zakoupené kupujícím – spotřebitelem prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese [www.superzoo.cz](http://www.superzoo.cz) (dále jen „**webová stránka**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“).

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.

#### **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."*

#### **Reklamace kupujícího na dodané zboží:**

1. **Reklamací** se rozumí uplatnění nároku z vady, kterou Kupující zjistí a Prodávajícímu oznámí ve lhůtě, za podmínek a způsobem stanoveným tímto reklamačním řádem, vadu přesně vymezí a tyto skutečnosti odpovídajícím způsobem doloží.
2. Uplatňovat lze reklamací pouze na zboží prokazatelně zakoupené a zaplacené u Prodávajícího. Tuto skutečnost lze prokázat zejména dodacím listem, fakturou anebo jiným platným dokladem dosvědčujícím, že zboží bylo zakoupeno a zaplacen u společnosti Plaček Pet Products s.r.o.
3. Požádá-li o to Kupující, potvrdí mu Prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají povinnosti Prodávajícího v případě vadného plnění (dále jen „**Potvrzení**“). Prodávající v Potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikační údaj. Nebrání-li tomu povaha věci, lze Potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím shora uvedené údaje.

**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 *bodu V reklamačního řádu „Nároky z odpovědnosti za vady“*, či rozhodnutí o odmítnutí reklamace jako neoprávněné.

#### **II. Rozsah odpovědnosti za vady**

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2095 až 2117 a § 2161 až 2174 Občanského zákoníku).
2. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující zboží převzal:
  - i. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
  - ii. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
  - iii. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo

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

Provozovatel: Plaček Pet Products, s.r.o.

Revoluční 1381, Poděbrady, 290 01

e-shop@superzoo.cz

- provedení určena podle smlouveného vzorku nebo předlohy,
- iv. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - v. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
3. V případě, kdy je zboží Kupujícímu na základě jeho žádosti zasíláno prostřednictvím dopravce na místo Kupující určené, Kupující přejímá od dopravce pouze zásilky bez viditelných známek poškození. Pokud po rozbalení zásilky Kupující zjistí, že obsah byl v průběhu přepravy poškozen, nejpozději do tří pracovních dnů od převzetí zboží vyrozumí Prodávajícího o této skutečnosti osobně na kterékoliv prodejně Prodávajícího uvedené na [www.superzoo.cz](http://www.superzoo.cz), telefonicky na tel. číslo: 321 000 180 prostřednictvím zprávy zaslané elektronickou poštou na adresu [e-shop@superzoo.cz](mailto:e-shop@superzoo.cz) či doporučeně poštou na adresu Plaček Pet Products s.r.o., Revoluční 1381/III, 290 01 Poděbrady.
  4. Odpovědnost Prodávajícího za vady zboží je vyloučena u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí Kupující, nebo vyplývá-li to z povahy věci.
  5. Vadou zboží není:
    - poškození zboží v důsledku neodborné instalace, obsluhy, úprav či oprav, v důsledku nepřiměřeného zacházení se zbožím, hrubého zanedbání péče o zboží, užívání v rozporu s doporučením výrobce, návodem či uživatelskou příručkou, nebo v důsledku jiných neodborných zásahů, vyjma situací, kdy takové poškození způsobil sám Prodávající;
    - poškození zboží v důsledku použití nesprávného spotřebního materiálu;
    - poškození zboží, jež vzniklo v důsledku překročení míry životnosti zboží;
    - mechanické poškození zboží;
    - poškození zboží, jež vzniklo užíváním či skladováním zboží v nevhodném prostředí, v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, či chemickými a mechanickými vlivy vlastnostem zboží;
    - poškození zboží v důsledku živelní události či vyšší moci.
  6. Práva z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil, nebo jedná-li se o vadu, kterou musel Kupující s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření kupní smlouvy a tuto vadu neoznámil Prodávajícímu (osobně na kterékoliv prodejně Prodávajícího uvedené na [www.superzoo.cz](http://www.superzoo.cz), písemně na adrese Plaček Pet Products s.r.o., Revoluční 1381/III, 290 01 Poděbrady, prostřednictvím zprávy zaslané elektronickou poštou na adresu [e-shop@superzoo.cz](mailto:e-shop@superzoo.cz) bezodkladně po uzavření smlouvy, nejpozději však do jednoho pracovního dne v případě převzetí zboží na prodejně Prodávajícího, resp. nejpozději do tří pracovních dnů po dopravení věci do místa určení, je-li zboží Kupujícímu přepravováno prostřednictvím dopravce.
  7. Právo na uplatnění práv z odpovědnosti za vady zboží zaniká:
    - pokud nebylo právo z vady uplatněno ve lhůtě k uplatnění práv z vadného plnění;
    - při jakýchkoliv změnách v původních údajích v Potvrzení provedených Kupující;
    - při porušení ochranných nálepek či pečeti, pokud jimi výrobce výrobek opatřil.

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

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců. V případě koupě již použitého spotřebního zboží, je Kupující-spotřebitel oprávněn právo z vady, která se u zboží vyskytne, uplatnit ve lhůtě 12 měsíců. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojeném ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení Občanského zákoníku o záruce za jakost.
2. Lhůta k uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží.
3. Do délky lhůty k uplatnění práv z vadného plnění se nepočítá doba od přijetí oprávněné reklamace až do doby, kdy je Kupující povinen zboží si po vyřízení reklamace převzít, tj. doba trvání reklamace končí dnem vyřízení reklamace, nikoliv až dnem vyzvednutí zboží Kupující.
4. V případě neoprávněné reklamace se lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění neprodlužuje.

### **IV. Reklamační řízení**

1. Reklamační řízení může být učiněno osobně na kterékoliv prodejně Prodávajícího uvedené na [www.superzoo.cz](http://www.superzoo.cz), písemně na adrese Plaček Pet Products s.r.o., Revoluční 1381/III, 290 01 Poděbrady,

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

Provozovatel: Plaček Pet Products, s.r.o.  
Revoluční 1381, Poděbrady, 290 01  
[e-shop@superzoo.cz](mailto:e-shop@superzoo.cz)

prostřednictvím zprávy zaslané elektronickou poštou na adresu [e-shop@superzoo.cz](mailto:e-shop@superzoo.cz) či telefonicky na tel. číslo: 321 000 180

2. Uplatňovat lze reklamaci pouze na zboží prokazatelně zakoupené a zaplacené u Prodávajícího. Tuto skutečnost lze prokázat zejména dodacím listem, fakturou anebo jiným platným dokladem dosvědčujícím, že zboží bylo zakoupeno a zaplacené u společnosti Plaček Pet Products s.r.o.
3. 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 reklamaci. 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.
4. Po obdržení reklamace informuje Prodávající Kupujícího o následném postupu v závislosti na druhu zboží a charakteru a rozsahu vady o nejvhodnější formě a podrobnostech reklamačního řízení, o předpokládaném výsledku reklamačního řízení a o přibližném datu ukončení reklamačního řízení. Při reklamaci zboží učiněné prostřednictvím zprávy zaslané elektronickou poštou, informuje Prodávající Kupujícího rovněž o adrese, na níž má být reklamované zboží zasláno.
5. Kupující je 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 hradí Kupující sám. V případě potvrzení oprávněnosti reklamace, má Kupující právo požadovat náhradu přiměřených nákladů vzniklých dopravou reklamovaného zboží.
6. Při uplatnění reklamace Kupující uvede, jakým způsobem si přeje reklamaci vyřídit (*nároky Kupujícího z odpovědnosti za vady jsou uvedeny v bodě V. reklamačního řádu „Nároky z odpovědnosti za vady“*). Přesnou specifikaci vad zboží, jakož i specifikaci práv, která Kupující vůči Prodávajícímu uplatňuje, je Kupující povinen Prodávajícímu oznámit současně s učiněním reklamace, nejpozději však při předání reklamovaného zboží Prodávajícímu.
7. Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje (**„Potvrzení o uplatnění reklamace“**).
8. Prodávající poté, co obdrží reklamované zboží v jeho kompletní podobě, tj. včetně jeho součástí, příslušenství a související dokumentace, případně servisní technik reklamaci sám na místě u objemných artiklů, provede předběžnou prohlídku zboží, zhodnotí nároky uplatněné Kupujícím, a je-li to z učiněných zjištění možné, vyřídí reklamaci tak, že ji uzná jako oprávněnou a uspokojí Kupujícího v souladu s *bodem V. reklamačního řádu „Nároky z odpovědnosti za vady“*, nebo reklamaci na místě odmítne jako neoprávněnou a reklamované zboží Kupujícímu vrátí.
9. Prodávající 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. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy ze strany Prodávajícího.
10. O výsledku uplatněné reklamace vystaví Prodávající písemný doklad, v němž uvede datum a způsob vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně odůvodní zamítnutí reklamace (**„Protokol“**). Protokol bude přiložen ke zboží. Kopii Protokolu si Prodávající ponechá pro účely evidence. Výsledek reklamačního řízení Prodávající sdělí Kupujícímu prostřednictvím elektronické pošty na adresu sdělenou Kupujícím při předání reklamovaného zboží (e-mailová adresa) a zaznamenanou v Potvrzení o uplatnění reklamace, telefonicky na telefonní číslo uvedené Kupujícím při předání reklamovaného zboží a zaznamenané v Potvrzení o uplatnění reklamace, či na žádost Kupujícího jiným dohodnutým způsobem zaznamenaným v Potvrzení o uplatnění reklamace.
11. Kupující je oprávněn a rovněž povinen se o průběhu reklamace informovat, a to osobně na kterékoliv prodejně Prodávajícího uvedené na [www.superzoo.cz](http://www.superzoo.cz), telefonicky na tel. číslo: 321 000 180 nebo prostřednictvím e-mailu na adrese [e-shop@superzoo.cz](mailto:e-shop@superzoo.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.
12. Nevyzvedne-li si Kupující vyřízenou reklamaci do 30 dnů ode dne, kdy musí být reklamace 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.

#### **V. Nároky z odpovědnosti za vady**

V souladu s § 2169 občanského zákoníku může Kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může Kupující požadovat jen výměnu součásti; 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. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li Kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže. Kupující má rovněž nárok na dodání chybějícího zboží, či jeho části.

#### **VI. Záruční doba**

1. Záruku za jakost prodávající poskytuje pouze v případech, kdy je 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 věc použít. V takovém případě začíná záruční doba plynout dnem převzetí zboží kupujícím.
2. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou Kupující nemohl zboží používat z důvodu jeho záruční opravy.

#### **VII. Závěrečná ustanovení**

Kupující je v případě 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, fax.

Kupující v souladu s ustanovením § 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění, koupí zboží uděluje Prodávajícímu svůj výslovný souhlas se zpracováním Kupujícím poskytnutých osobních údajů a dalších dat. Kupující poskytuje Prodávajícímu osobní údaje a další data zejména za účelem kontaktování Kupujícího ke vzájemné komunikaci a k zasílání obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, v platném znění. Souhlas se zpracováním osobních údajů a dalších dat uděluje Kupující Prodávajícímu na dobu neurčitou, a tento souhlas může být Kupujícím kdykoliv odvolán, a to formou doporučeného dopisu adresovaného na adresu Plaček Pet Products s.r.o., IČO 28995911 Revoluční 1381/III, 290 01 Poděbrady. Prodávající garantuje Kupujícímu i další práva uvedená v ustanovení § 11 a § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění.

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 na jednotlivých provozovnách Prodávajícího nebo jako dokument ke stažení na [www.superzoo.cz](http://www.superzoo.cz)

Prodávající si vyhrazuje právo na změny řádu.

Reklamační řád je platný a účinný od 23. 3. 2016.

V Poděbradech, dne 23. 3. 2016



**Plaček Pet Products s.r.o., IČO 28995911**  
**Revoluční 1381/III**  
**290 00 Poděbrady**  
**Tel. 321 000 180**  
**e-mail: e-shop@superzoo.cz**

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

Provozovatel: Plaček Pet Products, s.r.o.  
Revoluční 1381, Poděbrady, 290 01  
e-shop@superzoo.cz