

## Reklamační řád

### 1. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

Provozovatelem internetového obchodu je PRO MUSIC s.r.o. Náchodská 530, 54103 Trutnov, dále jen provozovatel nebo také prodávající či prodejce.

Kupující je subjekt, který s prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi zboží.

Reklamační řád řeší práva kupujícího z odpovědnosti za vady uplatněné v záruční době nebo neshody s kupní smlouvou (dále jen reklamace) na spotřební zboží (dále jen zboží).

Tento Reklamační řád je zpracován a kupující má možnost se reklamace domáhat dle podmínek Občanského zákoníku (ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů), Obchodního zákoníku (ustanovení zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších změn a doplnění) a zákonu 367/2000 Sb. (Zákon, kterým se mění zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů), dále jen zákon.

Kupující převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s Reklamačním řádem.

### 2. Záruční podmínky

V případě, že se po převzetí zboží kupujícím vyskytnou v záruční době vady na zboží, může kupující uplatnit svou oprávněnou reklamaci. Reklamací může kupující uplatnit rovněž, pokud při převzetí zboží zjistil neshody s kupní smlouvou.

V závislosti na druhu vad, za podmínek stanovených zákonem a za podmínek dodržení reklamačního řádu, má kupující možnost se v případě reklamace domáhat, zejména aby bylo vadné zboží opraveno nebo vyměněno za nové zboží nebo může od kupní smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny. V rámci reklamace nelze požadovat vrácení poplatků spojených s balným nebo s dopravou.

Záruční doba:

Záruční doba dle platných ustanovení zákona činí 24 měsíců.

Na základě výjimek stanovených zákonem může být záruční doba také kratší či naopak delší. Delší záruční doba může být také v případě, že ji poskytne výrobce zboží.

Dodací list slouží zároveň jako záruční list. Dodací list je nedílnou součástí faktury, čili při uplatnění reklamace je nutné předložit oba doklady.

Záruční doba začíná běžet převzetím zboží kupujícím (pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím zboží okamžik, vyzvednutí zboží od dopravce nebo na pobočce České pošty).

Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.

V případě výměny zboží získává kupující záruku novou v délce, kterou stanovuje výrobce v souladu s platnými ustanoveními zákona.

### Reklamací nelze uplatnit, záruka zaniká v těchto případech:

Záruční doba na reklamované zboží vypršela před dnem uplatnění reklamace.

Ztrátou dodacího/záručního listu nebo faktury. Dodací list slouží zároveň jako záruční list. Dodací list je nedílnou součástí faktury, čili při uplatnění reklamace je nutné předložit oba doklady.

Nedodržení pokynů stanovených výrobcem či dodavatelem. Zejména používáním v podmínkách, které neodpovídají pro stanovený výrobek (nevhodná teplota, vlhkost, chemické prostředí či mechanické vlivy prostředí), používání výrobku v rozporu s návodem k použití včetně nesprávného ošetřování nebo jeho zanedbáním apod.

Bylo-li zboží poškozeno živly.

V případě, že zboží bylo poškozeno mechanicky (pádem, násilným poškozením apod.).

Porušením ochranných pečeti a nálepek, pokud na výrobku jsou.

Nelze uplatnit reklamaci z důvodu nepřesných nebo neúplných fotografií a údajů prezentovaných na internetovém obchodě. Při nedodržení Reklamačního řádu.

Převzetí zboží prostřednictvím České pošty:

Po obdržení zboží prostřednictvím České pošty je kupující povinen zboží zkontrolovat a o jeho případných závadách nebo nesrovnalostech s kupní smlouvou (počet, druh zboží apod.) informovat do 3 dnů prodejce. Pozdější reklamace na mechanické poškození či nesrovnalosti s kupní smlouvou nebude uznána. V případě, že při převzetí zboží od České pošty je zboží poškozeno a poškození zboží vzniklo evidentně při přepravě v rámci poštovní služby (poškozený transportní obal apod.), kupující zboží nepřevezme nebo uplatní reklamaci u České pošty dle Poštovních a obchodních podmínek České pošty, s.p. a informuje bez odkladu prodávajícího. Proávající zajistí průběh reklamace u České pošty.

Převzetí zboží prostřednictvím dopravce:

Po obdržení zboží prostřednictvím dopravce je kupující povinen zboží zkontrolovat a o jeho případných závadách nebo nesrovnalostech s kupní smlouvou (počet, druh zboží apod.) informovat do 3 dnů prodejce. Pozdější reklamace na mechanické poškození či nesrovnalosti s kupní smlouvou nebude uznána. V případě, že při převzetí zboží od dopravce je zboží poškozeno a poškození zboží vzniklo evidentně při přepravě (poškozený transportní obal apod.), kupující zboží nepřevezme nebo u dopravce uplatní reklamaci v souladu s obchodními podmínkami příslušného dopravce a informuje bez odkladu prodávajícího. Proávající u dopravce zajistí průběh reklamace.

Osobní převzetí zboží:

Při osobním převzetí zboží od prodávajícího je kupující povinen zboží zkontrolovat a případné závady nebo nesrovnalosti s kupní smlouvou (počet, druh zboží apod.) oznámit prodávajícímu ještě při převzetí zboží. Pozdější reklamace na mechanické poškození či nesrovnalosti s kupní smlouvou nebude uznána.

Kupující je oprávněn zboží nepřevzít, vykazuje-li zjevné vady (poškozený transportní obal apod.) nebo je v rozporu s kupní smlouvou (počet, druh zboží apod.). Kupující má potom nárok na poskytnutí řádného plnění prodávajícím nebo na vrácení kupní ceny (tuto volbu provede kupující).

### 3. Vyřízení reklamace

V případě uplatnění reklamace, musí kupující na prvním místě informovat prodávajícího a to prostřednictvím kontaktů uvedených v bodě 5. tohoto Reklamačního řádu.

Jako další krok je třeba písemné podání reklamace. První a druhý krok lze samozřejmě spojit v jeden. Zboží není možné k reklamaci převzít bez písemného podání reklamace, resp. zboží k reklamaci kupující předává až po písemném podání nebo současně s písemným podáním reklamace. Proávající je do 3 dnů od obdržení reklamace povinen informovat kupujícího o postupu a způsobu vyřízení reklamace.

Kupující má tyto možnosti písemného podání reklamace:

Na email prodávajícího: info@promusic.cz. Forma této písemné reklamace není předepsaná a záleží na kupujícím, musí však minimálně obsahovat následující data: přesný název zboží, počet zboží, číslo faktury, číslo dodacího listu, datum uplatnění reklamace, popis vady zboží a spojení na kupujícího pro zpětný kontakt.

2. Písemnou formou zaslanou prostřednictvím České pošty nebo předanou osobně prodávajícímu. Forma této písemné reklamace není předepsaná a záleží na kupujícím, musí však minimálně obsahovat následující data: přesný název zboží, počet zboží, číslo faktury, číslo dodacího listu, datum uplatnění reklamace, popis vady zboží a spojení na kupujícího pro zpětný kontakt. Na přání může prodávající poskytnout reklamační formulář v elektronické podobě na email kupujícího nebo zaslání reklamačního formuláře v tištěné formě na adresu kupujícího prostřednictvím České pošty.

Způsob a podmínky předání zboží k reklamaci:

Pokud je součástí zboží záruční list výrobce, je možné uplatnit reklamaci právě prostřednictvím výrobce. Vyřízení takové reklamace se potom řídí reklamačním řádem výrobce, který je většinou uveden na jeho záručním listě. Ve většině případech se taková reklamace vyřizuje v autorizovaném servisním středisku výrobce, která jsou také zpravidla uvedena v záručním listě. Pokud si kupující přeje, je samozřejmě možné uplatnit reklamaci u prodávajícího. Stejný postup je i pro případ, že součástí zboží není záruční list výrobce, ale jen záruční list prodávajícího. Reklamační řád a seznam servisních středisek výrobce potom nalezne kupující prostřednictvím běžných médií (internet apod.) nebo je na požádání sdělí prodávající.

Způsob předání zboží k reklamaci si obě strany dohodnou telefonicky nebo elektronickou korespondencí a to při prvním kontaktu mezi kupujícím a prodávajícím ohledně reklamace zboží nebo v rámci následného písemného uplatnění reklamace kupujícím.

Zboží k reklamaci je možné předat mimo jiné osobně u prodávajícího a to na adrese uvedené v bodě 5. tohoto Reklamačního řádu. Osobnímu předání předchází telefonická nebo elektronická domluva. Součástí osobního předání zboží je písemné potvrzení prodávajícího o převzetí zboží k reklamaci. Na základě domluvy, lze dopředu také sjednat jiné místo osobního předání než je uvedeno v bodě 5.

Běžnějším způsobem předání zboží k reklamaci je prostřednictvím České pošty nebo dopravce (PPL apod.) a to na korespondenční adresu uvedenou v bodě 5. tohoto Reklamačního řádu. Tímto způsobem doručí kupující zboží prodávajícímu na vlastní náklady a riziko. Zboží musí být pro takovou přepravu řádně zabaleno, aby bylo chráněno proti poškození a aby se vyloučilo odcizení nebo zásah do zboží třetí osobou bez viditelného poškození obalu.

Výjimku tvoří velké a neskladné zboží, kde si obě strany dopředu domluví způsob dopravy, korespondenční adresu a způsob zabalení zboží k přepravě.

Zboží k reklamaci musí být dodáno čisté a kompletní, tak jak jej kupující od prodávajícího převzal. Se zbožím je nutné dodat veškeré listiny, které kupující se zbožím obdržel, zejména se jedná o: fakturu, dodací list (dodací list slouží zároveň jako záruční list), záruční list výrobce, příručky, návody apod. Reklamní materiál, vizitky atd. se nevracejí. Vhodné je také se zbožím předložit původní originální obal, není to však povinností kupujícího.

Nedodržení Reklamačního řádu je důvodem nepřijmout zboží k reklamaci.

Reklamace včetně odstranění vady musí být prodávajícím vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě nebo delší lhůtu neumožňuje zákon.

Proávající po řádném vyřízení reklamace vyzve kupujícího k osobnímu převzetí zboží nebo se dohodnou na způsobu zaslání zboží kupujícímu. Náklady na poštovné nebo dopravu hradí v tomto případě prodávající.

Po řádném vyřízení reklamace obdrží kupující spolu se zbožím také protokol o vyřízení reklamace. Je nutné tento protokol uschovat kupujícím po dobu platnosti záruky, jelikož v případě dalšího uplatnění reklamace v rámci platné záruky může být prodávajícím nebo výrobcem zboží požadován.

Pokud se prokáže, že reklamační je neoprávněná, prodávající má právo naúčtovat kupujícímu veškeré vzniklé náklady na vyřízení reklamací včetně dopravy. Za neoprávněnou reklamaci se považuje když, vada vznikla nedodržením pokynů stanovených výrobcem či dodavatelem. Zejména používáním v podmínkách, které neodpovídají pro stanovený výrobek (nevhodná teplota, vlhkost, chemické prostředí či mechanické vlivy prostředí), používání výrobku v rozporu s návodem k použití včetně nesprávného ošetřování nebo jeho zanedbáním apod. Za neoprávněnou se také považuje reklamační, která je v rozporu s Reklamačním řádem.

#### 4. Záruka vrácení peněz

Na základě zákona 367/2000 Sb. (Zákon, kterým se mění zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů) má kupující právo od smlouvy o koupi zboží odstoupit 14 dnů od převzetí zboží.

Odstoupit od smlouvy o koupi, respektive vrátit zboží může kupující bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží. Rozhodný den uplatnění záruky vrácení peněz v rámci 14 denní lhůty je datum odeslání zboží kupujícím, nikoliv datum dodání prodávajícímu. Prodávající je potom povinen kupujícímu vrátit finanční částku, kterou kupující za zboží zaplatil a to oproti podepsání dobropisu, který vystaví prodávající a zašle kupujícímu emailem. Ten jej po podepsání odešle prodávajícímu, nejlépe s vráceným zbožím. Vrací se pouze částka za zboží, nikoliv za poštovné, dopravu, balné apod. Způsob, jakým mají být peníze vráceny si určí kupující (převodem na účet, poštovní poukázkou, osobním odběrem apod.). V 14 denní lhůtě má kupující samozřejmě také právo požádat o výměnu zboží za jiné, pokud mu nevyhovovala velikost, barva, druh zboží apod.

Žádáme zákazníky, aby před vrácením zboží nejprve prodávajícího telefonicky nebo elektronickou poštou kontaktovali a domluvili se na nejvíce vyhovujícím způsobu uplatnění záruky vrácení peněz (způsob vrácení zboží – pošta, dopravce, osobně; způsob vrácení peněz – převod, složenka atd.).

Od smlouvy o koupi zboží nemůže kupující odstoupit v případech daných zákonem:

na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění  
na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výkyvech finančního trhu nezávisle na vůli dodavatele  
na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání  
na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal  
na dodávku novin, periodik a časopisů  
spočívajících ve hře nebo loterii

Aby bylo vrácení zboží v rámci 14 denní lhůty uznáno, musí kupující splnit následující podmínky vrácení zboží:

Zboží musí být čisté, naprosto neporušené, dobře zabalené v originálním neporušeném obalu a schopné dalšího prodeje. Musím být rovněž kompletní, tak jak jej kupující od prodávajícího převzal. Se zbožím je nutné dodat veškeré listiny, které kupující se zbožím obdržel, zejména se jedná o: záruční list výrobce, příručky, návody, visačky apod. Reklamní materiál, vizitky atd. se nevracejí. Pokud některá z těchto zásad nebude dodržena, bude zboží vráceno zpět, nebo bude vrácena jen poměrná část hodnoty zboží - podle toho jak porušení zboží omezí jeho další prodejnost.

Zboží musí být zasláno prodávajícímu běžnou balíkovou službou, dopravcem, kurýrem nebo předáno osobně. Dobírka nebude přijata. Přesný způsob zaslání si obě strany předem domluví.

#### 5. Kontaktní údaje pro vyřízení reklamací

Reklamační vyřizuje:

Radek Dlabal  
3. email: radek@promusic.cz  
http://www.promusic.cz

Adresa pro osobní vyřízení reklamací a předání zboží:

**PRO MUSIC s.r.o.**  
4. **Radek Dlabal**  
Náchodská 530  
54103 Trutnov

Nejprve nás však prosím před návštěvou uvědomte telefonicky.

Korespondenční adresa pro zaslání zboží:

**PRO MUSIC s.r.o.**  
5. **Radek Dlabal**  
Náchodská 530  
54103 Trutnov

Na výše uvedených kontaktech je možné také získat informace o průběhu uplatněné reklamací.

#### 6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnost 1. Dubna 2014.

Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.

Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody způsobené provozem nebo používáním zboží zakoupeného na internetovém obchodě, v případě, že toto zboží bylo použito v rozporu s pokyny a návodem k obsluze stanovených výrobcem či dodavatelem. Stejně tak neodpovídá za škody způsobené provozem nebo používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají pro stanovený výrobek (nevhodná teplota, vlhkost, chemické prostředí či mechanické vlivy prostředí) nebo za škody způsobené nesprávným ošetřováním výrobku nebo jeho zanedbáním.