

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Článek I.

Úvodní ustanovení

1. Nakladatelství P3K s.r.o., U Smaltovny 1382/28, 170 00 Praha 7, IČO 28957938, DIČ CZ28957938, registrované u Městského soudu v Praze, obchodní rejstřík oddíl C, 155822 je mj. provozovatelem internetového obchodu umístěného na internetové adrese <https://www.p3k.cz/> (dále jen „**Prodávající**“ a „**e-shop**“). Prodávající tímto v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, vydává tento reklamační řád obsahující informace ohledně způsobu uplatnění práv z vadného plnění ze strany zákazníka, který je spotřebitelem, a souvisejících postupech při reklamaci zboží (dále jen „**Reklamační řád**“).
2. Zákazník je spotřebitelem, jestliže je fyzickou osobou a smlouvu s Prodávajícím uzavírá mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. V opačném případě Zákazník spotřebitelem není, a vztahuje se na něj obecná úprava práv z vadného plnění v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, nikoliv tento Reklamační řád.
3. Prodávající v rámci své podnikatelské činnosti uzavírá se Zákazníky smlouvy, jejichž předmětem je úplatné dodání zboží, zejména knih (dále jen „**Zboží**“), nebo zpřístupnění digitálního obsahu ke stažení (dále jen „**e-kniha**“).

Článek II.

Odpovědnost Prodávajícího

1. Prodávající odpovídá za to, že Zboží nebo e-kniha při převzetí nemá vady a Zboží splňuje požadavky na jakost při převzetí specifikovanou v ust. § 2161 občanského zákoníku. V případě, že předmětem prodeje bylo Zboží výslovně označené jako poškozené nebo použité, nepovažuje se za vadu takového Zboží ve smyslu tohoto Reklamačního řádu takové poškození, o němž byl Zákazník výslovně a přehledně informován před uzavřením smlouvy s Prodávajícím, a s nímž tedy při koupi Zboží výslovně souhlasil (např. poškozená obálka výtisku knihy apod.).
2. **Práva z vadného plnění (tedy oprávnění k reklamaci) Zákazníkovi nenáleží v případě, že vadu sám způsobil. Vadou Zboží rovněž není jeho opotřebením způsobené obvyklým užíváním.**
3. Předmětem reklamace nemůže být dárek, který Prodávající poskytne Zákazníkovi bezplatně v rámci právního vztahu vyplývajícího ze Smlouvy.

Článek III.

Doba pro uplatnění práv

1. Okamžikem převzetí Zboží Zákazníkem přechází z Prodávajícího na Zákazníka nebezpečí škody na Zboží. Zákazník může reklamovat vadu Zboží nebo e-knihy, která existovala již při převzetí Zboží nebo zpřístupnění e-knihy (byť se případně projevila později). Zákazník je oprávněn vadu Zboží nebo e-knihy vytknout (tj. Zboží nebo e-knihu reklamovat) v době **2 let** od data převzetí, není-li v konkrétním případě koupě použitého Zboží sjednána kratší doba (nejméně 1 rok).
2. Pokud se vada projeví v průběhu 1 roku od převzetí Zboží, může Prodávající prokázat, že v době převzetí Zboží vada neexistovala. Projeví-li se vada mezi
3. Uplatňuje-li Zákazník, který je spotřebitelem, práva z vadného plnění v době delší než 12 měsíců a kratší než 24 měsíců od data převzetí, musí prokázat, že vada existovala již v okamžiku převzetí Zboží, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje (např. u vad vzniklých zjevně v důsledku následného zacházení se Zbožím).
4. V případě řešení reklamace formou výměny Zboží pokračuje po provedení výměny běh původní doby k uplatnění práv z vad, která byla pozastavena po dobu od oprávněného vytčení vady Zboží.

Článek IV. Postup při reklamaci

1. Způsob oznámení reklamace:

- a) Vady, které se projeví v zákonné době, uplatní Zákazník u Prodávajícího písemně. Aby Prodávající mohl vyřídit požadavek Zákazníka co nejdříve, doporučujeme vytknout vadu prostřednictvím vyplnění vzorového Reklamačního formuláře, který tvoří přílohu tohoto Reklamačního řádu. Vady může Zákazník vůči Prodávajícímu uplatnit osobně v kterékoli provozovně Prodávajícího, případně doručení písemné reklamace na adresu prodejny nebo adresu sídla Prodávajícího, nebo elektronicky zasláním reklamace na adresu: info@p3k.cz.
- b) Zákazník v reklamaci co nejdříve popíše vadu, její rozsah a způsob, jakým se vada projevuje, tedy uvede, pokud je mu známo:
- i. popis vady včetně způsobu, jakým se vada projevuje;
 - ii. datum koupě Zboží a datum zjištění závady;
 - iii. další informace (spojení na Zákazníka).

Zákazník současně **zvolí způsob vyřízení reklamace**.

- c) Zákazník předá reklamované Zboží Prodávajícímu osobně v kterékoliv provozovně Prodávajícího nebo jej může odeslat na adresu Kojetická 594, 250 65 Líbeznice. K odstranění vady převezme Prodávající věc na vlastní náklady.
- d) V případě odeslání reklamovaného Zboží přepravní službou Prodávající doporučuje Zákazníkovi zabalit Zboží do vhodného ochranného obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jinému poškození Zboží.
- e) Prodávající současně doporučuje přiložit ke Zboží kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závady a kontaktní údaje Zákazníka (adresa, telefon, e-mail) a bankovní spojení. Údaje v tomto odstavci slouží pro identifikaci Zboží, Zákazníka a případné vady Zboží a umožňují Prodávajícímu vyřídit reklamaci. Pokud Zákazník nemá k dispozici kopii prodejního dokladu, je povinen jiným prokazatelným způsobem doložit, že Zboží bylo zakoupeno u Prodávajícího.

2. Možné způsoby vyřízení reklamace

- a) Zákazník je oprávněn požadovat **odstranění vady**:

- **výměnou Zboží za nové** (resp. výměnou e-knihy za novou), nebo
- **opravou dodaného Zboží**.

Zákazník ale nemůže žádat takový způsob, který je vzhledem k okolnostem nemožný, nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Je-li odstranění vady nemožné nebo nepřiměřeně nákladné, **může Prodávající odstranění vady odmítnout**; v takovém případě má Zákazník práva podle písm. b) níže.

- b) Pokud:

- Prodávající odmítne vadu odstranit nebo ji neodstraní v souladu s ust. § 2170 občanského zákoníku,
- se vada projevuje opakovaně (alespoň třikrát),
- je vada podstatným porušením smlouvy,
- je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevně, že vada nebude odstraněna v přiměřené době a/nebo bez značných obtíží pro Zákazníka,

může Zákazník požadovat **přiměřenou slevu** nebo **odstoupit od smlouvy**. Kupující však **nemůže odstoupit od smlouvy v případě, že vada Zboží je nevýznamná**. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou Zboží bez vady a vadného Zboží, které Zákazník obdržel.

3. Postup Prodávajícího po převzetí reklamace

- a) Prodávající vydá Zákazníkovi při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, obsah reklamace (tedy jaká tvrzená vada je reklamována), jaký z níže uvedených způsobů vyřízení reklamace Zákazník zvolil a kontaktní údaje Zákazníka pro účely informování o vyřízení reklamace (dále jen „**Reklamační protokol**“). Pokud Zákazník neuplatnil Reklamaci osobně, zašle Prodávající Zákazníkovi Reklamační protokol splňující veškeré náležitosti prostřednictvím e-mailu na kontaktní adresu Zákazníka. nedohodne-li se se Zákazníkem jinak.
- b) Reklamace musí být vyřízena včetně odstranění vady a vyzoomění Zákazníka bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění (vytčení vady a předání reklamovaného Zboží), nedohodnou-li se Prodávající se Zákazníkem jinak. Je-li předmětem reklamace zpřístupnění e-knihy, musí být reklamace vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je Zákazník požadoval.
- c) Zákazník je povinen poskytnout Prodávajícímu součinnost potřebnou pro vyřízení reklamace, zejména předat Prodávajícímu Zboží, poskytnout všechny potřebné údaje a umožnit Prodávajícímu provést kontrolu Zboží.
- d) Jestliže lhůta pro vyřízení reklamace marně uplyne, může Zákazník požadovat přiměřenou slevu nebo může odstoupit od Smlouvy.
- e) Po vyřízení reklamace poskytne Prodávající Zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Prodávající zašle potvrzení o vyřízení reklamace Zákazníkovi prostřednictvím e-mailu na kontaktní adresu Zákazníka. nedohodne-li se se Zákazníkem jinak.

Článek V.

Převzetí Zboží po vyřízení reklamace

1. Prodávající Zákazníka informuje o vyřízení reklamace e-mailem, telefonicky nebo prostřednictvím SMS zprávy. Zákazník převezme Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne vyřízení reklamace. Zaslal-li Zákazník reklamované Zboží přepravní službou, bude mu odesláno zpět stejným způsobem.
2. Při převzetí Zboží se Zákazník zavazuje zkontrolovat soulad Zboží s potvrzením o vyřízení reklamace a jeho stav a množství. V případě, že Zboží nebude odpovídat požadavkům Zákazníka nebo nebude ve stavu odpovídajícím potvrzení o vyřízení reklamace, zavazuje se Zákazník bez zbytečného odkladu informovat Prodávajícího.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2023.

Nakladatelství P3K s.r.o.

Přílohy: Vzorový reklamační formulář

REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

Prodávající: Nakladatelství P3K s.r.o.
IČO 28957938
U Smaltovny 1382/28, 170 00 Praha 7
info@p3k.cz

V případě reklamace zakoupeného zboží v zákonné době můžete zboží reklamovat prostřednictvím vyplnění a podpisu tohoto formuláře; užití formuláře samozřejmě není povinné, ale přispívá k rychlejšímu vyřízení Vaší žádosti. Vyplněný a podepsaný formulář přiložte k reklamovanému zboží a současně prosíme o zaslání oznámení o reklamaci na shora uvedenou e-mailovou adresu Prodávajícího.

Zákazník (kupující):

Jméno a příjmení:

.....

Adresa:

.....

Tel.:

.....

E-mail:

.....

Číslo objednávky:

.....

Datum objednávky:

.....

Datum převzetí zakoupeného zboží:

.....

Zakoupené zboží (název, číslo):

.....

.....

Popis vady zboží:

.....

.....

.....

Požadovaný způsob vyřízení reklamace (zakroužkujte zvolenou možnost):

a) oprava věci

b) výměna věci

c) přiměřená sleva z kupní ceny ve výši

d) odstoupení od smlouvy

Ne každý ze specifikovaných nároků lze úspěšně uplatnit za všech okolností. Informace ohledně možnosti uplatnění jednotlivých nároků ze strany zákazníka v postavení spotřebitele naleznete v čl. IV. odst. 2 Reklamačního řádu. Nároky zákazníka, který není spotřebitelem, jsou upraveny v ust. § 2106 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

V, dne

.....

Podpis zákazníka

NEVYPLŇOVAT – VYPLNÍ PRODÁVAJÍCÍ

Datum vyřízení reklamace:

.....

Způsob vyřízení reklamace:

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

/ Odůvodnění zamítnutí reklamace:

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

V dne

.....
Podpis odpovědného zaměstnance prodávajícího