

Reklamační řád

internetového obchodu FitLine provozovaného obchodní společností **PM Česká republika, s.r.o.**

IČO: 272 58 157, se sídlem Bucharova 1423/6, Stodůlky, 158 00 Praha 5, pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese www.fitline.com/cs/cs,

(dále jen „**Reklamační řád**“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Reklamační řád platí pro zboží dodávané společností PM Česká republika, s.r.o., IČO: 272 58 157, se sídlem Bucharova 1423/6, Stodůlky, 158 00 Praha 5, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 108190 (dále jen „PM Česká republika“ nebo „Prodávající“) na e-shopu dostupném na adrese www.fitline.com/cs/cs.

1.2. Reklamační řád tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) společnosti PM Česká republika pro její provozovaný e-shop dostupný na adrese www.fitline.com/cs/cs.

1.3. Tento Reklamační řád se vůči kupujícímu uplatní, pokud je:

- a) spotřebitelem – fyzickou osobou nakupující zboží pro svou vlastní potřebu nebo potřebu dalších osob; nebo je
- b) podnikatelem – právnickou osobou, nakupující nejčastěji za účelem zajištění chodu jeho podnikání; nebo je
- c) podnikatelem – podnikající fyzickou osobou, nakupující nejčastěji za účelem zajištění chodu jeho podnikání,

Complaints Procedure

of the FitLine online store operated by the company **PM Česká republika, s.r.o.**

ID No. 272 58 157, with its registered office at 1423/6, Stodůlky, 158 00 Prague 5, for the sale of goods via an online shop located at the following internet address www.fitline.com/cs/cs,

(hereinafter referred to as the „**Complaints Procedure**“)

1. INTRODUCTORY PROVISIONS

1.1. The Complaints Procedure applies to goods supplied by PM Česká republika, s.r.o., ID No.: 272 58 157, with registered office at Bucharova 1423/6, Stodůlky, 158 00 Prague 5, registered in the Commercial Register maintained by the Municipal Court in Prague, file No. C 108190 (hereinafter referred to as „PM Česká republika“ or „Seller“) on the e-shop available at www.fitline.com/cs/cs.

1.2. The Complaints Procedure forms an integral part of the General Terms and Conditions (hereinafter referred to as „GTC“) of PM Česká republika for its e-shop available at www.fitline.com/cs/cs.

1.3. This Complaints Procedure shall apply to the Buyer if:

- a) a consumer – a natural person purchasing goods for his/her own use or the use of other persons; or
- b) an entrepreneur – a legal person, buying mostly for the purpose of running his business; or
- c) an entrepreneur – a entrepreneurial natural person, mostly buying for the purpose of running his business,

(dále jen „Kupující“).

1.4. Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Prodávajícím nebo s ním jinak jedná (dále jen „spotřebitel“). Podnikatelem je fyzická nebo právnická osoba dle platných právních předpisů, která uzavírá smlouvu s Prodávajícím v rámci své podnikatelské činnosti či v rámci samostatného výkonu svého povolání (dále jen „podnikatel“). Tam, kde se v Reklamačním řádu v daném ustanovení hovoří pouze o „Kupujícím“, je jím myšlen Kupující v postavení spotřebitele a/ nebo podnikatele; v ostatních případech je vždy uvedeno, zda se uvedené ustanovení vztahuje na Kupujícího v postavení spotřebitele nebo v postavení podnikatele.

1.5. Reklamační řád společnosti PM Česká republika se použije pro úpravu práv a povinností při uplatňování práv z vadného plnění u prodeje zboží mezi PM Česká republika a Kupujícím, včetně práv z případné smluvní záruky. Reklamační řád dále informuje Kupujícího o podmínkách, způsobu a možnostech uplatnění reklamace vadného či jinak poškozeného zboží. Práva a povinnosti stran jsou v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a v případě Kupujícího v postavení spotřebitele zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“). Pro případ, že se jedná o práva ze smluvní záruky, řídí se vzniklé vztahy konkrétními záručními podmínkami vztahujícími se ke konkrétní kupní smlouvě uzavřené s Kupujícím.

1.6. Na vztahy mezi podnikateli, tj. na Kupujícího v postavení podnikatele, se neaplikují ta ustanovení občanského zákoníku, která chrání spotřebitele, rovněž se neaplikuje zákon o ochraně spotřebitele. Pokud je Kupující v postavení podnikatele, není žádna z uvedených smluvních stran (tj. ani Prodávající, ani Kupující) v postavení slabší smluvní strany.

1.7. Kupující potvrzuje, že se seznámil s Reklamačním řádem a VOP zaškrtnutím pole „Přečetl/a jsem Obchodní podmínky a s jejich obsahem souhlasím. Potvrzení Vaší objednávky obdržíte e-mailem.“ při dokončení objednávky.

(„Buyer“).

1.4. A consumer is any person who, outside the scope of his business activity or outside the scope of his independent exercise of his profession, concludes a contract with the Seller or otherwise deals with him (hereinafter referred to as „consumer“). An entrepreneur is a natural or legal person under applicable law who concludes a contract with the Seller within the scope of his business activity or within the scope of his independent exercise of his profession (hereinafter referred to as „entrepreneur“). Where the Complaints Procedure refers only to the „Buyer“ in a given provision, it means the Buyer in the capacity of a consumer and/or entrepreneur; in other cases, it is always indicated whether the said provision refers to the Buyer in the capacity of a consumer or in the capacity of an entrepreneur.

1.5. The Complaints Procedure of PM Česká republika shall apply to the regulation of rights and obligations in the exercise of rights of defective performance in the sale of goods between PM Česká republika and the Buyer, including rights under any contractual warranty. The Complaints Procedure also informs the Buyer about the conditions, method and possibilities of claiming defective or otherwise damaged goods. The rights and obligations of the parties are in accordance with Act No. 89/2012 Coll., the Civil Code, as amended (hereinafter referred to as the „Civil Code“), and in the case of the Buyer in the position of a consumer, Act No. 634/1992 Coll., on Consumer Protection, as amended (hereinafter referred to as the „Consumer Protection Act“). In the case of contractual warranty rights, the relations arising shall be governed by the specific warranty conditions relating to the specific Purchase contract concluded with the Buyer.

1.6. The provisions of the Civil Code that protect consumers do not apply to relations between entrepreneurs, i.e. to the Buyer in the capacity of an entrepreneur, nor does the Consumer Protection Act. If the Buyer is an entrepreneur, none of the parties (i.e. neither the Seller nor the Buyer) is in the position of a weaker party.

1.7. The Buyer confirms that he/she has read the Complaints Procedure and the GTC by ticking the box „I have read the Terms and Conditions, and I agree with their content. You will receive a confirmation of your order by e-mail.“ when completing your order.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

2.1. Právo Kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má zboží při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího, byť se projeví až později. Právo Kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou Prodávající způsobil porušením své povinnosti.

2.2. PM Česká republika odpovídá Kupujícímu v postavení spotřebitele, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména PM Česká republika odpovídá Kupujícímu, že zboží:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- je vhodné k účelu, pro který jej Kupující požaduje a s nímž Prodávající souhlasil,
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití na obalu zboží,
- je vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může Kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením; Prodávající není vázán veřejným prohlášením, prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření kupní smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv,
- je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, pokynů k použití na obalu zboží, které může Kupující rozumně očekávat, a
- odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Prodávající Kupujícímu poskytl před uzavřením kupní smlouvy.

2. RIGHTS FROM DEFECTIVE PERFORMANCE

2.1. The Buyer's right of defective performance is based on the defect that the goods have when the risk of damage passes to the Buyer, even if it becomes apparent later. The Buyer's right shall also be established by a defect arising later which the Seller has caused by a breach of his obligation.

2.2. PM Česká republika shall be liable to the Buyer as a consumer that the goods are free from defects upon receipt. In particular, PM Česká republika shall be liable to the Buyer that the goods:

- conforms to the agreed description, type and quantity, as well as quality, functionality, compatibility interoperability and other agreed characteristics,
- is suitable for the purpose for which it is required by the Buyer and agreed by the Seller,
- is supplied with the agreed accessories and instructions for use on the packaging of the goods,
- it is fit for the purpose for which goods of that kind are normally used, including with regard to third party rights, legislation, technical standards or industry codes of practice where there are no technical standards,
- it corresponds in quantity, quality and other characteristics, including durability, functionality, compatibility and safety, to the usual characteristics of goods of the same kind which the Buyer can reasonably expect, including in the light of public statements made by the Seller or by another person in the same contractual chain, in particular advertising or labelling; The Seller shall not be bound by a public statement if he proves that he was not aware of it or that it was modified at the time of the conclusion of the Purchase contract in a manner at least comparable to that in which it was made or that it could not have influenced the decision to purchase,
- it is supplied with accessories, including packaging, instructions for use on the packaging of the goods which the Buyer can reasonably expect; and
- corresponds in quality or workmanship to the sample or sample provided by the Seller to the Buyer prior to the conclusion of the contract of sale.

2.3. PM Česká republika odpovídá Kupujícímu v postavení podnikatele, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména PM Česká republika odpovídá Kupujícímu, že zboží:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě interoperabilitě, provedení a jiným ujednaným vlastnostem,
- je vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, pokynů k použití na obalu zboží, které může Kupující rozumně očekávat, a
- odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Prodávající Kupujícímu poskytl před uzavřením kupní smlouvy, ledaže Prodávající Kupujícího před uzavřením kupní smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a Kupující s tím při uzavírání kupní smlouvy výslovně souhlasil.

2.4. PM Česká republika neodpovídá Kupujícímu za vady v těchto případech:

- a) je-li vada na zboží v době jeho převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
- b) je způsobena Kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, nesprávným či nevhodným skladováním, zásahem Kupujícího či mechanickým poškozením, to vše v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, jinými vlivy prostředí a je takto přímo společností PM Česká republika nebo výrobcem určeno (zpravidla na etiketě zboží), nebo to vyplývá z právních předpisů;
- c) zboží, které bylo Kupujícím upraveno a vznikla-li vada v důsledku této úpravy;
- d) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv PM Česká republika (např. živelná událost).

2.3. PM Česká republika shall be liable to the Buyer in its capacity as an entrepreneur that the goods are free from defects upon receipt. In particular, PM Česká republika shall be liable to the Buyer that the goods:

- corresponds to the agreed description, type and quantity as well as quality, functionality, compatibility interoperability, design and other agreed characteristics,
- is suitable for the purpose for which the goods of this kind are normally used, also with regard to the rights of third parties, legislation, technical standards or codes of conduct of the industry, if there are no technical standards,
- it is supplied with such accessories, including packaging, instructions for use on the packaging of the goods as the Buyer may reasonably expect; and
- corresponds in quality or workmanship to the sample or sample provided by the Seller to the Buyer prior to the conclusion of the Purchase contract, unless the Seller has specifically advised the Buyer prior to the conclusion of the Purchase Contract that a characteristic of the goods differs and the Buyer has expressly agreed to this when concluding the Purchase Contract.

2.4. PM Česká republika shall not be liable to the Buyer for defects in the following cases:

- a) if the goods are defective at the time of receipt and a discount on the purchase price is agreed for such defect;
- b) it is caused by the Buyer and has been caused by improper use, improper or inappropriate storage, interference by the Buyer or mechanical damage, all in conditions that are inadequate in terms of temperature, dustiness, humidity, other environmental influences and is so indicated directly by PM Česká republika or the manufacturer (usually on the label of the goods), or as a result of legal regulations;
- c) goods which have been modified by the Buyer and if the defect has arisen as a result of such modification;
- d) the defect has arisen as a result of an external event beyond the influence of PM Česká republika (e.g. natural event).

2.5. V případě, kdy Kupující uplatní reklamaci na zboží, na něž se reklamace nevztahuje, je PM Česká republika oprávněna odmítnout vrácené zboží a na náklady Kupujícího jej poslat zpět. Nebude-li to možné (např. z hygienických důvodů nebo z důvodu porušení ochranného obalu), je PM Česká republika oprávněna zboží neprodleně zlikvidovat.

2.6. Vadou zboží není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.

3. PŘEVZETÍ ZBOŽÍ

3.1. Kupující je povinen zboží při jeho převzetí zkontrolovat a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství (zejména zda Kupující obdržel správný druh zboží, zda má zboží ujednanou jakost a zda zboží ve svém balení obsahuje vše, co obsahovat má).

3.2. Při převzetí zboží od dopravce je Kupující povinen řádně zkontrolovat stav přebíraného zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů podle přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která jeví známky poškození. Pokud takto poškozenou zásilku převezme, je nezbytné poškození sepsat v předávacím protokolu přepravce. Na pozdější reklamaci v tomto ohledu nebude brán zřetel.

3.3. Kupujícímu nepřísluší práva z vadného plnění, pokud se jedná o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření kupní smlouvy nebo, pokud je zboží předáno později než při uzavření kupní smlouvy, pak přímo při jeho převzetí. Právo z vadného plnění Kupujícímu rovněž nenáleží, pokud Kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil.

2.5. In the event that the Buyer makes a Complaint for goods not covered by the Complaint, PM Česká republika shall be entitled to reject the returned goods and send them back at the Buyer's expense. If this is not possible (e.g. for hygiene reasons or due to a breach of the protective packaging), PM Česká republika is entitled to dispose of the goods immediately.

2.6. Defects in the goods shall not include wear and tear of goods caused by normal use.

3. RECEIPT OF GOODS

3.1. The Buyer is obliged to inspect the goods upon receipt and to ascertain their characteristics and quantity (in particular, whether the Buyer has received the correct type of goods, whether the goods are of the agreed quality and whether the goods contain everything in their packaging that they are supposed to contain).

3.2. On receipt of the goods from the carrier, the Buyer shall duly check the condition of the goods being received, their completeness and the integrity of the packaging as per the waybill. The Buyer is entitled to refuse to accept a shipment that shows signs of damage. If the Buyer accepts such damaged shipment, it is necessary to note the damage in the carrier's handover report. Any subsequent claim in this respect shall be disregarded.

3.3. The Buyer shall not be entitled to any rights arising from defective performance if the defect is one which he must have known with the exercise of ordinary care at the time of conclusion of the contract of sale or, if the goods are delivered later than at the conclusion of the contract of sale, directly upon receipt. The Buyer is also not entitled to the right of defective performance if the Buyer knew that the goods were defective before taking delivery of the goods or if the Buyer himself caused the defect.

4. UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Ustanovení týkající se Kupujícího v postavení podnikatele

4.1. Kupující v postavení podnikatele je povinen uplatnit právo z vady zboží (reklamací) u Prodávajícího písemně bez zbytečného odkladu poté, co se vada objevila, u vad zjevných nejpozději v den předání zboží, jinak právo Kupujícího z vad zboží zaniká. K uplatnění reklamace je Kupující povinen využít Reklamační formulář / Formulář žádosti o zrušení kupní smlouvy a vrácení kupní ceny (dále jen „Reklamační formulář“) dostupný na webových stránkách PM Česká republika v zákaznickém účtu Kupujícího.

4.2. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Kupující v postavení podnikatele právo

- a) na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží,
- b) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- c) odstoupit od kupní smlouvy.

4.3. Kupující v postavení podnikatele sdělí Prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího. Neodstraní-li Prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Kupujícímu, že vady neodstraní, může Kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od kupní smlouvy odstoupit. V případě, že si Kupující nezvolí své právo včas, má práva dle čl. 4.4. Reklamačního řádu.

4.4. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující v postavení podnikatele právo

- a) na odstranění vady, anebo
- b) na přiměřenou slevu z kupní ceny.

4. ASSERTION OF RIGHTS ARISING FROM DEFECTIVE PERFORMANCE

Provisions relating to the Buyer in the capacity of an entrepreneur

4.1. The Buyer in the position of an entrepreneur is obliged to claim the right from the defect of the goods (Complaint) from the Seller in writing without undue delay after the defect has appeared, in case of obvious defects no later than on the day of delivery of the goods, otherwise the Buyer's right from the defects of the goods expires. To make a Complaint, the Buyer is obliged to use the Complaint Form / Request Form for cancellation of the Purchase Contract and refund of the purchase Price (hereinafter referred to as the „Complaint Form“) available on the website of PM Česká republika in the Buyer's customer account.

4.2. If the defective performance is a substantial breach of contract, the Buyer in the position of an entrepreneur has the right to

- a) to remedy the defect by delivery of new goods without defect or by delivery of the missing goods,
- b) to a reasonable discount on the purchase price; or
- c) to withdraw from the Purchase contract.

4.3. The Buyer in the capacity of an entrepreneur shall notify the Seller of the right he has chosen when notifying the defect or without undue delay after notification of the defect. The Buyer cannot change the choice made without the consent of the Seller. If the Seller does not remove the defects within a reasonable period or if the Buyer is notified that the Seller will not remove the defects, the Buyer may demand a reasonable discount on the purchase price instead of removing the defects or may withdraw from the Purchase contract. If the Buyer fails to exercise his right in time, he shall have the rights under Article 4.4 of the Complaints Procedure.

4.4. If the defective performance is an insignificant breach of contract, the Buyer in the position of an entrepreneur has the right to

- a) to have the defect rectified, or
- b) to a reasonable discount on the purchase price.

4.5. Dokud Kupující v postavení podnikatele neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od kupní smlouvy, může Prodávající dodat to, co chybí. Jiné vady může Prodávající odstranit podle své volby opravou zboží (je-li to možné) nebo dodáním nového zboží; volba nesmí Kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

4.6. Neodstraní-li Prodávající vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může Kupující v postavení podnikatele požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od kupní smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího.

4.7. Kupující v postavení podnikatele nemůže odstoupit od kupní smlouvy, ani požadovat dodání nového zboží, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém jej obdržel. To neplatí,

- a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží,
- b) použil-li Kupující zboží ještě před objevením vady,
- c) nezpůsobil-li Kupující nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
- d) prodal-li Kupující zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li jej, anebo pozměnil-li zboží při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Kupující Prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá Prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

4.8. Neoznámil-li Kupující v postavení podnikatele vadu zboží bez zbytečného odkladu, kdy vadu zjistit měl a mohl, pozbývá právo odstoupit od kupní smlouvy.

Ustanovení týkající se Kupujícího v postavení spotřebitele

4.9. Kupující v postavení spotřebitele je oprávněn vytknout vadu zboží (uplatnit reklamaci), která se projeví v době dvou let od převzetí zboží. K uplatnění reklamacie je Kupující povinen využít Reklamační formulář dostupný na webových stránkách PM Česká republika v zákaznickém účtu Kupujícího.

4.5. As long as the Buyer as an entrepreneur does not claim the right to a discount on the purchase price or does not withdraw from the Purchase contract, the Seller may deliver what is missing. The Seller may remedy other defects at its option by repairing the goods (if possible) or by supplying new goods; the choice must not cause unreasonable costs to the Buyer.

4.6. If the Seller fails or refuses to remedy the defect in time, the Buyer, as an entrepreneur, may demand a discount on the purchase price or may withdraw from the contract. The Buyer cannot change the choice made without the consent of the Seller.

4.7. The Buyer in the position of an entrepreneur cannot withdraw from the Purchase contract or demand delivery of new goods if he cannot return the goods in the condition in which he received them. This does not apply to,

- a) if the condition has changed as a result of an inspection for the purpose of detecting a defect in the goods,
- b) if the Buyer used the goods before the defect was discovered,
- c) if the Buyer has not caused the impossibility of returning the goods in their unaltered condition by act or omission; or
- d) if the Buyer sold the goods before the defect was discovered, consumed them or altered the goods in normal use; if this happened only in part, the Buyer shall return to the Seller what he can still return and shall compensate the Seller to the extent that he benefited from the use of the goods.

4.8. If the Buyer in the capacity of an entrepreneur has not notified the defect of the goods without undue delay, when he should and could have discovered the defect, he shall lose the right to withdraw from the Purchase contract.

Provisions relating to the Buyer in the position of a consumer

4.9. The Buyer in the position of a consumer is entitled to complain about a defect in the goods (to make a Complaint), which becomes apparent within two years of receipt of the goods. To make a Complaint, the Buyer is obliged to use the Complaint Form available on the PM Česká republika website in the Buyer's customer account.

4.10. Kupující v postavení spotřebitele má v případě, že je zboží vadné, právo na odstranění vady zboží. Dle své volby má Kupující právo na opravu zboží, nebo na dodání nového zboží bez vady, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný (uvedené 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).

4.11. Prodávající odstraní vadu zboží v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Kupujícímu v postavení spotřebitele nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který Kupující zboží koupil. K odstranění vady zboží převezme Prodávající zboží na vlastní náklady.

4.12. 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.

4.13. Kupující v postavení spotřebitele má právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny, která se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které Kupující obdržel, nebo od kupní smlouvy odstoupit pokud:

- a) Prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil vzhledem k ust. čl. 4.12. Reklamačního řádu, nebo
- b) se vada projeví opakovaně; nebo
- c) je vada podstatným porušením kupní smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího.

4.14. Kupující v postavení spotřebitele nemůže odstoupit od kupní smlouvy, pokud je vada zboží nevýznamná.

4.15. Odstoupí-li Kupující v postavení spotřebitele od kupní smlouvy, Prodávající vrátí Kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu Kupující prokáže, že zboží odeslal.

4.10. If the goods are defective, the Buyer in the position of a consumer has the right to have the defect removed. At his/her option, the Buyer has the right to have the goods repaired or to have new goods delivered without defect, unless the chosen method of removing the defect is impossible or unreasonably costly compared to the other method (the above shall be assessed in particular with regard to the significance of the defect, the value that the goods would have without the defect and whether the defect can be removed by the other method without significant difficulties for the Buyer).

4.11. The Seller shall remedy the defect in the goods within a reasonable time after the defect has been notified so as not to cause the Buyer in his capacity as a consumer significant inconvenience, taking into account the nature of the item and the purpose for which the Buyer purchased the goods. The Seller shall take over the goods at his own expense to remedy the defect.

4.12. The Seller may refuse to remedy the defect if it is impossible or unreasonably costly to do so, particularly in view of the significance of the defect and the value the goods would have without the defect.

4.13. The Buyer in the position of a consumer has the right to demand a reasonable discount on the purchase price, which is determined as the difference between the value of the goods without defect and the defective goods received by the Buyer, or to withdraw from the Purchase contract if:

- a) the Seller refused to remove the defect or did not remove it due to the provisions of Article 4.12 of the Complaints Procedure, or
- b) the defect is repeated; or
- c) the defect is a fundamental breach of the Purchase contract; or
- d) it is apparent from the Seller's statement or from the circumstances that the defect will not be remedied within a reasonable time or without substantial hardship to the Buyer.

4.14. A Buyer in the position of a consumer cannot withdraw from the contract of sale if the defect in the goods is insignificant.

4.15. If the Buyer in the capacity of a consumer withdraws from the Purchase contract, the Seller shall return the purchase price to the Buyer without undue delay after he receives the goods or after the Buyer proves that he has sent the goods.

4.16. Dokud Prodávající nesplní své povinnosti z vadného plnění, nemusí Kupující v postavení spotřebitele platit dosud neuhrazenou kupní cenu nebo její část.

Obecná ustanovení

4.17. Při dodání nového zboží vrátí Kupující Prodávajícímu na náklady Prodávajícího zboží původně dodané.

4.18. Je-li 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 zboží použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost. Zárukou za jakost se PM Česká republika zavazuje, že zboží si po určitou dobu při obvyklém použití uchová své funkce a výkonnost. Vytkl-li Kupující PM Česká republika vadu zboží oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou nemůže Kupující vadné zboží užívat. V případě Kupujícího v postavení spotřebitele vydá Prodávající Kupujícímu nejpozději při převzetí věci potvrzení o záruce za jakost (záruční list) v textové podobě. Záruční list musí být sepsán jasným a srozumitelným jazykem a musí obsahovat údaj, že má Kupující v postavení spotřebitele ze zákona právo vůči Prodávajícímu na bezplatnou nápravu a že toto právo není zárukou za jakost dotčeno, a označení zboží, na něž se záruka vztahuje, obsah záruky, jméno a bydliště nebo sídlo poskytovatele záruky, postup k uplatnění práv ze záruky a podmínky záruky.

5. POSTUP PŘI REKLAMACI ZBOŽÍ

5.1. Zboží je nutné reklamovat Kupujícím písemně, a to i formou e-mailové zprávy doručené na e-mailovou adresu service@pm-international.cz, přičemž je nezbytné, aby byl k reklamaci použit Reklamační formulář dostupný na adrese <https://partner.pm-international.com/cs-cz/downloads/pm-business>. V případě Kupujícího v postavení spotřebitele je Prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamací možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i ve svém sídle.

4.16. Until the Seller fulfils its obligations from the defective performance, the Buyer in the position of a consumer does not have to pay the outstanding purchase price or part thereof.

General provisions

4.17. Upon delivery of new goods, the Buyer shall return the goods originally delivered to the Seller at the Seller's expense.

4.18. If the period for which the goods may be used is indicated on the goods sold, on their packaging, in the instructions accompanying the goods or in the advertisement in accordance with other legal regulations, the provisions of the quality guarantee shall apply. By guaranteeing the quality, PM Česká republika undertakes that the goods will retain their functions and performance for a certain period under normal use. If the Buyer has rightfully reproach to PM Česká republika a defect in the goods, the time limit for exercising rights under the defective performance and the warranty period shall not run for the period during which the Buyer cannot use the defective goods. In the case of a Buyer in the position of a consumer, the Seller shall issue the Buyer with a text-based certificate of quality guarantee (warranty certificate) at the latest upon receipt of the goods. The warranty certificate must be written in clear and comprehensible language and must contain an indication that the Buyer in the capacity of a consumer has a legal right against the Seller to free remedy and that this right is not affected by the quality guarantee, and the designation of the goods covered by the guarantee, the content of the guarantee, the name and residence or registered office of the provider of the guarantee, the procedure for exercising the rights under the guarantee and the terms of the guarantee.

5. PROCEDURE FOR COMPLAINTS OF GOODS

5.1. Goods must be claimed by the Buyer in writing, including e-mail message delivered to the e-mail address service@pm-international.cz, while it is necessary to use the Complaint Form available at <https://partner.pm-international.com/cs-cz/downloads/pm-business>. In the case of a Buyer in the position of a consumer, the Seller is obliged to accept the Complaint in any establishment where the acceptance of the Complaint is possible with regard to the range of products sold or services provided, or even in its registered office.

5.2. Pro reklamaci je nezbytné vyplnit všechny informace do Reklamačního formuláře. V Reklamačním formuláři je nezbytné uvést zejména:

- číslo objednávky;
- e-mail, který Kupující uvedl při uskutečnění objednávky;
- kontaktní e-mail, liší-li se od e-mailu uvedeného při uskutečnění objednávky;
- označení reklamovaného zboží (název zboží, cena, množství, katalogové číslo);
- datum koupě zboží (daňový doklad a/nebo záruční list);
- důvod pro reklamaci a/nebo vzniklou vadu Kupující popíše vlastními slovy a/nebo zašle důkladnou fotografii produktu;
- požadovaný způsob vyřízení reklamace;
- adresu pro zaslání zboží, nebo číslo bankovního účtu pro vrácení peněz.

5.3. Po odeslání reklamace obdrží Kupující od Prodávajícího na jím uvedenou e-mailovou adresu potvrzení o jejím přijetí. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy od Kupujícího obdrží Prodávající údaje o uplatnění reklamace zboží. Potvrzení obsahuje datum uplatnění reklamace, obsah reklamace, Kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a kontaktní údaje Prodávajícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Zboží je Kupující následně povinen zaslat jako doporučený balík (nikoliv na dobírku) na adresu PM Česká republika, s.r.o., Bucharova 1423/6, 158 00 Praha.

5.4. Zboží musí být vráceno kompletní, nepoškozené (s výjimkou reklamované vady), ideálně v původním nepoškozeném obalu.

5.5. V případě dle čl. 5.2. Reklamačního řádu vydá Prodávající Kupujícímu v postavení spotřebitele při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy Kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje a kontaktní údaje Kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

5.2. For a Complaint it is necessary to fill in all the information in the Complaint Form. In particular, the following must be stated on the Complaint Form:

- order number;
- the e-mail address provided by the Buyer when placing the order;
- the contact e-mail, if different from the e-mail provided at the time of the order;
- identification of the goods complained about (name of the goods, price, quantity, catalogue number);
- the date of purchase of the goods (tax receipt and/or warranty certificate);
- the reason for the Complaint and/or the defect incurred, the Buyer describes in his own words and/or sends a thorough photograph of the product;
- the requested method of handling the Complaint;
- address for sending the goods or bank account number for refund.

5.3. After sending the Complaint, the Buyer will receive a confirmation of its receipt from the Seller to the e-mail address provided by him. The moment when the Seller receives from the Buyer the information about the Complaint of the goods is considered the moment of the Complaint. The confirmation shall include the date of the Complaint, the content of the Complaint, the method of settlement requested by the Buyer and the contact details of the Seller for the purpose of providing information on the settlement of the Complaint. The Buyer is subsequently obliged to send the goods as a registered parcel (not cash on delivery) to PM Česká republika, s.r.o., Bucharova 1423/6, 158 00 Prague.

5.4. The goods must be returned complete, undamaged (except for the claimed defect), ideally in the original undamaged packaging.

5.5. In the case according to Article 5.2 of the Complaints Procedure, the Seller shall issue a written confirmation to the Buyer in the capacity of a consumer when making a Complaint, in which it shall indicate the date when the Buyer made the Complaint, what is its content, what method of Complaint settlement the Buyer requires and the Buyer's contact details for the purpose of providing information on the Complaint settlement.

6. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

6.1. Náklady na dopravu reklamovaného zboží zpět k Prodávajícímu nese Kupující sám, není-li v Reklamačním řádu stanoveno jinak. Bude-li reklamační uznána jako oprávněná, má Kupující nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamační. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné náklady (tj. náklady na zaslání zboží nejlevnější dostupnou přepravou). Žádost o úhradu těchto nákladů musí být uplatněna nejpozději do jednoho (1) kalendářního měsíce od uplynutí lhůty pro uplatnění práva z vadného plnění. V tom případě Kupující oskenuje podací lístek a zašle na kontaktní e-mail Prodávajícího service@pm-international.cz.

6.2. Reklamační Kupujícího bude Prodávajícím vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů od jejího vzniku, tedy od převzetí zboží Prodávajícím, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamační vzniká Kupujícímu právo od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

6.3. V případě, že zboží nebylo shledáno jako vadné, bude Kupující o tomto závěru informován za účelem případného dosažení individuálního postupu.

6.4. Kupující od Prodávajícího obdrží potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamační.

6.5. Kupujícímu lze doporučit, aby si veškeré doklady týkající se reklamační pečlivě uschoval.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1. Práva Kupujícího vyplývající z obecně platných právních předpisů nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

7.2. Práva a povinnosti neupravené tímto Reklamačním řádem se řídí VOP Prodávajícího a platnými právními předpisy České republiky.

7.3. Tento Reklamační řád je platný od dubna 2025 a ruší platnost případných předchozích reklamačních řádů. Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách Prodávajícího nebo na <https://www.pmebusiness.com/>.

Datum: dubna 2025

6. COMPLAINT HANDLING

6.1. The Buyer shall bear the costs of transporting the complained goods back to the Seller, unless otherwise specified in the Complaints Procedure. If the Complaint is accepted as justified, the Buyer is entitled to reimbursement of the costs reasonably incurred in connection with the Complaint. These costs shall be understood as the least necessary costs (i.e. the costs of sending the goods by the cheapest available transport). The claim for reimbursement of these costs must be made within one (1) calendar month of the expiry of the period for exercising the right of defective performance. In this case, the Buyer shall scan the submission slip and send it to the Seller's contact email service@pm-international.cz.

6.2. The Buyer's Complaint shall be settled by the Seller without undue delay, no later than within thirty (30) days of its occurrence, i.e. from the receipt of the goods by the Seller, unless the Seller and the Buyer agree on a longer period. After the expiry of the deadline for the settlement of the Complaint, the Buyer has the right to withdraw from the Purchase contract or to demand a reasonable discount.

6.3. If the goods are not found to be defective, the Buyer shall be informed of this conclusion in order to reach an individual procedure, if necessary.

6.4. The Buyer will receive from the Seller a confirmation of the date and manner in which the Complaint was settled or a written justification for the rejection of the Complaint.

6.5. The Buyer may be advised to keep all documents relating to the claim carefully.

7. FINAL PROVISIONS

7.1. The Buyer's rights under generally applicable law are not affected by this Complaints Procedure.

7.2. The rights and obligations not regulated by this Complaints Procedure shall be governed by the Seller's GTC and the applicable laws of the Czech Republic.

7.3. This Complaints Procedure is valid from April 2025 and cancels the validity of any previous Complaints Procedures. This Complaints Procedure is available at the Seller's registered office and premises or at <https://www.pmebusiness.com/>.

Date: April 2025