

Reklamacce produktu

Vážený kliente,

staráme se o Vaše práva, včetně práva podat reklamaci. Níže naleznete podrobné informace o naší odpovědnosti za vady námi prodávaného výrobku a Vašich právech souvisejících s reklamací na základě zákona - z titulu **záruky**.

Důležité! Pamatujte, že pokud je na daný výrobek poskytnuta i **záruka**, můžete reklamaci uplatnit i na jejím základě - v tomto případě však bude adresátem ručitel uvedený v záruce. Záruka také pokaždé definuje rozsah Vašich práv. Pamatujte, že uplatněním práv ze záruky není dotčena naše odpovědnost z titulu záruky a že záruka nevyklučuje, neomezuje ani nepozastavuje Vaše práva vyplývající z předpisů o záruce za vady prodané věci

Základ a rozsah naší odpovědnosti za vady výrobku z titulu záruky vymezují obecně platné právní předpisy, zejména ustanovení Občanského zákoníku.

Máme povinnost dodat výrobek bez vad. V rámci záruky odpovídáme za fyzické vady výrobku zjištěné před uplynutím dvou let ode dne jeho dodání kupujícímu. **Důležité!** V rámci záruky odpovídáme za fyzické vady, které existovaly v době, kdy riziko přešlo na kupujícího, nebo které vyplynuly z příčiny spojené se současně prodávanou věcí.

Reklamaci můžete podat např.:

- písemně na adresu: **Paxy / Galerie v Oblacích, Vratimovská 681/80, 71900 Ostrava - Kunčice**
- v elektronické formě prostřednictvím elektronické pošty na adresu: **info@22cranes.com;**

V popisu reklamacce uveďte: (1) informace a okolnosti týkající se předmětu reklamacce, zejména druhu a data výskytu vady; (2) požadavek na způsob uvedení výrobku do souladu s kupní smlouvou nebo prohlášení o snížení ceny anebo odstoupení od kupní smlouvy; a (3) Vaše kontaktní údaje - usnadní a urychlí posouzení Vaší reklamacce. Pamatujte, že požadavky uvedené v předchozí větě jsou pouze doporučením a nemají vliv na účinnost reklamacce podané bez doporučeného popisu reklamacce.

Při podání reklamacce můžete využít náš [vzorový reklamační formulář](#), není to však povinné.

Základní práva kupujícího v souvislosti s reklamací výrobku

V tomto případě mají práva v zásadě **rovnocennou** povahu, což znamená, že můžete využít první, a také druhou skupinu práv:

1) Skupina: snížení ceny/vrácení peněz

Pokud má prodávaný výrobek vadu, můžete podat prohlášení o snížení ceny nebo odstoupení od smlouvy, **ledaže bychom okamžitě a bez zbytečných obtíží vyměnili vadný Výrobek za výrobek bez vad nebo vadu odstranili.**

Důležité! Toto omezení neplatí, pokud byl výrobek již námi vyměněn nebo opraven, nebo pokud jsme nesplnili povinnost vyměnit výrobek bez vad nebo vadu odstranit.

- Je-li zákazník spotřebitel, může místo námi navrženého odstranění vady podle ustanovení výše požadovat výměnu výrobku za výrobek bez vady, nebo místo výměny výrobku požadovat vadu odstranit, ledaže není možné uvést výrobek do souladu s kupní smlouvou Vámi zvoleným způsobem nebo by to vyžadovalo nadměrné náklady ve srovnání s námi navrhovaným způsobem.

Důležité! Zákazník **nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada nepodstatná.**

2) Skupina: oprava/výměna

Pokud má prodávaný výrobek vadu, můžete požadovat výměnu výrobku za výrobek bez vady nebo odstranění vady. Můžeme však odmítnout vyhovět vaší žádosti, pokud není možné vadný výrobek uvést do souladu se smlouvou vámi zvoleným způsobem nebo by to vyžadovalo nadměrné náklady ve srovnání s druhým možným způsobem uvedení vadného výrobku do souladu se smlouvou.

Pamatujte, že zákazník, který uplatňuje práva ze záruky, je povinen **doručit vadný výrobek** na naše náklady na adresu: **Paxy / Galerie v Oblacích, Vratimovská 681/80, 71900 Ostrava - Kunčice**. Pokud by však vzhledem k druhu výrobku nebo způsobu jeho instalace byla jeho dodávka nadměrně obtížná, je Zákazník povinen nám výrobek zpřístupnit v místě, kde se výrobek nachází.

Na Vaši reklamaci odpovíme neprodleně, nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne jejího podání. **Důležité!** Neodpovíme-li ve výše uvedené lhůtě v případě požadavku na opravu, výměnu nebo snížení ceny znamená to, že reklamaci považujeme za oprávněnou.

Spotřebitel má také možnost využít způsoby mimosoudního řešení sporů.

Podrobné informace o možnosti Zákazníka, který je spotřebitelem, využít mimosoudní způsoby vyřizování reklamace, zjednání nápravy a zásadách přístupu k těmto postupům jsou dostupné na internetových stránkách Úřadu pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitele na adrese: https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.

K dispozici je také kontaktní místo předsedy Úřadu pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitele (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl nebo doručovací adresa: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa.), jehož úkolem je mimo jiné poskytování pomoci spotřebitelům ve věcech mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Spotřebitel má následující příkladové možnosti využití mimosoudních prostředků vyřizování reklamací a uplatňování nároků: (1) žádost o řešení sporu ke smírnému spotřebitelskému soudu (více informací na internetové stránce: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>); (2) žádost o mimosoudní řešení sporu vojvodskému inspektorovi Obchodní inspekce (více informací na webových stránkách inspektora příslušného podle místa podnikání prodávajícího); a (3) pomoc okresního (obecního) ombudsmana spotřebitelů nebo společenské organizace, mezi jejíž zákonné úkoly patří ochrana spotřebitele (mimo jiné Federace spotřebitelů, Sdružení polských spotřebitelů). Poradenství je poskytováno mimo jiné e-mailem na adrese porady@dlakonsumentow.pl a na telefonním čísle spotřebitelské infolinky 801 440 220 (infolinka je v provozu v pracovní dny, od 8:00 do 18:00 hod., poplatek za spojení dle tarifu operátora).

Na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je dostupná platforma internetového systému pro řešení sporů mezi spotřebiteli a podnikateli na úrovni EU (platforma ODR). Platforma ODR je interaktivní a vícejazyčná internetová stránka s komplexním kontaktním místem pro spotřebitele a podnikatele, kteří žádají o mimosoudní vyřešení sporu týkajících se smluvních závazků vyplývajících z online kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb (více informací na stránkách samotné platformy nebo na stránkách Úřadu pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitele: https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php).

Další reklamace

Stejným způsobem jako výše můžete prostřednictvím našeho internetového obchodu podat reklamaci související s poskytováním elektronických služeb (např. objednávkový formulář) a další reklamace související s provozem našeho internetového obchodu.

V popisu reklamace uveďte (1) informace a okolnosti týkající se předmětu reklamace, zejména druh a datum vzniku nesrovnalosti; (2) Vaší požadavek; a (3) kontaktní údaje - usnadní a urychlí vyřízení reklamace. Pamatujte, že požadavky uvedené v předchozí větě jsou pouze doporučením a nemají vliv na účinnost reklamace podané bez doporučeného popisu reklamace.