

REKLAMAČNÍ ŘÁD MARIMEX CZ s.r.o.

pro prodej zboží

Marimex CZ s.r.o., IČ: 64942422, DIČ: CZ64942422, Praha 4, Libušská 221 / 264a
vydává s účinností od 6. 1. 2023 tento Reklamační řád:

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- a) Tento Reklamační řád stanovuje postup při reklamaci zboží zakoupeného v internetovém obchodu (e-shopu) a na prodejní společnosti MARIMEX CZ s.r.o. (dále jen „zboží“ či „výrobek“).
- b) Při koupi zboží v internetovém obchodu prodávajícího je Reklamační řád nedílnou součástí Obchodních podmínek společnosti Marimex CZ s.r.o. (dále jen „prodávající“). Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu, mají přednost před definicemi pojmů v Obchodních podmínkách. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, použije se definice pojmu uvedená v Obchodních podmínkách. Pojmy neuvedené v tomto Reklamačním řádu či Obchodních podmínkách se vykládají ve významu podle platné právní úpravy České republiky.
- c) Kupující je povinen seznámit se s tímto Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.
- d) Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č.89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele ve znění ke dni 6. 1. 2023.

II. PROHLÁŠENÍ O PRÁVECH KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- a) Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Kupující může podle zákona vytknout prodávajícímu vadu, která se na zboží projeví v době **2 let** od převzetí kupujícím (základní zákonná odpovědnost). V případě infrasaun může kupující vytknout prodávajícímu vadu, která se na zboží projeví v době **3 let** od převzetí kupujícím (prodloužená odpovědnost u infrasaun). U použitého, repasovaného a vystaveného zboží může kupující vytknout prodávajícímu vadu, která se na zboží projeví v době **1 roku** od převzetí kupujícím, vyjma repasovaných infrasaun, na které se vztahuje základní zákonná doba odpovědnosti. V případě použití výrobku pro podnikatelské nebo jiné obchodní účely lze vadu vytknout u prodávajícího v době **1 roku** od jeho převzetí. Práva z vadného plnění se řídí Reklamačním řádem prodávajícího a příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. Na výrobky s vyznačenou dobou k použití (např. výrobky zužitelné) se poskytuje záruka v délce doby k použití vyznačené na výrobku.
- b) Prodávající odpovídá za vady, které má výrobek při převzetí, a dále za prokazatelné výrobní vady, které se projeví v době odpovědnosti uvedené v předchozím písmenu a na které se tato odpovědnost za vady vztahuje.
- c) V případě uznané reklamace se do doby odpovědnosti nepočítá doba uplynulá ode dne uplatnění práva z vadného plnění až do dne, kdy kupující po skončení opravy byl povinen výrobek převzít.
- d) Kupující je povinen se při užívání výrobku řídit pravidly obsaženými v přiloženém návodu a pravidly obecně známými.
- e) Kupující je povinen přezkontrolovat technický stav výrobku a stav provozních náplní před každým použitím výrobku. V případě elektrických spotřebičů je povinen použít napájecí napětí, které odpovídá štítkovým hodnotám elektrického spotřebiče (výrobku).
- f) Prodávající neodpovídá zejména za:
 - vady, které vznikly po převzetí zboží kupujícím, zejména v důsledku neodborného zásahu, nepovolených konstrukčních změn nebo opravy provedené neoprávněnou osobou anebo v souvislosti s těmito skutečnostmi,
 - vady, na které byla poskytnuta sleva a/nebo na které byl kupující při prodeji upozorněn,
 - změnu výrobku nebo jeho vlastností, které vznikly v důsledku nerespektování návodu k použití, v důsledku přepravy a manipulace kupujícím, v důsledku nesprávného používání nebo neodborného zásahu, v důsledku zaviněného poškození kupujícím anebo třetí osobou, v důsledku přirozených změn materiálů nebo působení vnějších vlivů (např. oxidace, koroze, opotřebení nátěrů, změna barevného odstínu plastových materiálů, apod.), v důsledku živelné katastrofy nebo jiných vlivů (např. poruchou v elektrické síti),
 - běžné opotřebení výrobku nebo jeho součástí, kterým se rozumí opotřebení zejména: filtračních médií bazénových filtrací; • pryžových součástí palivových a olejových vedení (membrán, hadiček apod.); • těsnících prvků z pryže a dalších materiálů; • membrán a patek bazénových vysavačů; • fólií a plachet pro bazény; • bazénových hadic; • žárovek, pojistek, uhlíků elektromotorů.
- g) Kupující vytkne vadu výrobku prodávajícímu tím, že označí vadné vlastnosti nebo popíše projevy vady (dále jen „uplatnění reklamace“). Současně je kupující povinen předat reklamované zboží prodávajícímu, pokud to jeho povaha umožňuje. Neumožňuje-li povaha výrobku jeho předání prodávajícímu, je kupující povinen postupovat dle pokynů prodávajícího a výrobek mu vyžadovaným způsobem zpřístupnit. Pokud kupující uplatňuje reklamaci na dálku, pak je místem uplatnění reklamace reklamační sklad prodávajícího v Ostrědku (adresa k dispozici na www.marimex.cz). Pokud kupující uplatňuje reklamaci osobně, místem uplatnění reklamace je prodejna prodávajícího (adresa k dispozici na www.marimex.cz). Dopravu reklamovaného výrobku k prodávajícímu a zpět zajišťuje kupující. Je-li v dokumentaci přiložené k výrobku určena k provádění oprav jiná osoba než prodávající, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, kupující vytkne vadu výrobku této osobě.
- h) Kupující je povinen pro účinné zahájení reklamačního řízení předložit prodejní doklad k reklamovanému výrobku, nebo jiným

způsobem prokázat pořízení výrobku u prodávajícího. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy se prodávající o reklamaci dozvěděl. V případě uplatnění reklamace na dálku (tj. telefonicky, e-mailem) je kupující povinen zaslat reklamované zboží prodávajícímu co nejdříve po uplatnění reklamace, ideálně ve lhůtě čtyř dnů, aby prodávající mohl včas přezkoumat reklamovaný výrobek. V případě, že zboží nebude doručeno prodávajícímu tak, aby měl přiměřenou dobu na posouzení a vyřízení reklamace, a prodávající a kupující se nedohodnou na prodloužení lhůty pro vyřízení reklamace, prodávající může zamítnout uplatněnou reklamaci kvůli neposkytnutí součinnosti kupujícím.

- i) Odpovědnost za vady dle tohoto prohlášení nelze zaměňovat s životností výrobku, tj. dobou, po kterou při správném používání a údržbě může výrobek vzhledem ke svým vlastnostem, účelu použití a přiměřené intenzitě jeho používání vydržet a zachovat si obvyklé vlastnosti.
- j) Kupující má právo na bezplatné odstranění uznané reklamované vady, a to opravou nebo dodáním nové věci bez vady (výměna). Odstraňování vady nesmí kupujícímu způsobit značné obtíže. Dodání nové věci bez vady může kupující požadovat jenom tehdy, pokud to není nemožné nebo ve srovnání s opravou nepřiměřeně nákladné. Pokud se vada týká jenom součásti věci, kupující může požadovat pouze výměnu součásti. V případě vady, kterou dle sdělení prodávajícího není možné odstranit opravou ani výměnou věci, nebo u které by oprava a výměna způsobovaly prodávajícímu nepřiměřené náklady, má kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny anebo právo od kupní smlouvy odstoupit. Kupující může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo odstoupit od smlouvy i v případě, že se vada u výrobku projeví opakovaně (tj. u hodnotnějších anebo komplexnějších výrobků, pokud se po opravě stejná vada, která byla v zákonné době již nejméně dvakrát opravovaná, vyskytne potřetí), v případě, že vada představuje podstatné porušení smlouvy, anebo pokud je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada výrobku nevýznamná.
- k) Pokud dojde v době trvání odpovědnosti za vady k výměně součástky nebo výměně celého výrobku za výrobek nový, na nový výrobek nezačíná běžet nová doba odpovědnosti za vady, pouze dobíhá doposud neuplynulý zbytek původně poskytnuté doby odpovědnosti za vady.
- l) Tento Reklamační řád se vztahuje i na samostatný prodej jednotlivých součástí, přičemž v takovém případě činí zákonná doba odpovědnosti za vady 2 roky od převzetí. Za součástku se považuje zejména vyměnitelná část výrobku, která plní svou funkci až po zabudování do výrobku.
- m) Nároky z práv z vadného plnění zanikají za podmínek uvedených v zákoně, které jsou popsány výše.
- n) Použitím pro podnikatelské účely se rozumí výdělečné používání výrobku za účelem dosažení zisku.
- o) Jinými obchodními účely se rozumí používání výrobku kupujícím způsobem, který výrazně namáhá výrobek. Například užití způsobem obdobným užívání výrobku při výkonu podnikatelské činnosti. Důvodem užívání výrobku k jiným obchodním účelům nemusí být dosažení zisku.
- p) Práva z vadného plnění je nutno uplatnit v souladu s příslušnými právními předpisy.
- q) Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené zboží, a na výhry v soutěžích nelze uplatnit práva z odpovědnosti za vady. Prodávající neodpovídá za jejich vady, jelikož byly poskytnuty kupujícímu bezplatně.

III. REKLAMACE

- a) Pokud reklamační oddělení umožní dle okolností řešení reklamace na dálku, pak je kupující povinen zaslat fotodokumentaci uplatňované závady dle pokynů reklamačního specialisty. Při jakékoliv reklamaci vířivého bazénu je kupující povinen poskytnout prodávajícímu výrobní číslo uvedené na boku ovládací základny. Dále je nutné uvádět výrobní čísla u reklamaci infrasoun. Výrobní číslo je uvedeno na zadní straně IS. Aby bylo možné objektivně zhodnotit příčinu vytýkaného problému, předejte prosím zboží v čistém a suchém stavu, bez provozních náplní (např. písek ve filtraci).
- b) Reklamaci lze uplatnit na dálku e-mailem na adrese reklamace@marimex.cz anebo osobně v prodejně prodávajícího, případně jeho sídle.
- c) Kupující by měl při převzetí zboží od přepravce zkontrolovat neporušenost a kompletnost zásilky. V případě zjevného poškození zásilky by měl kupující sepsat s přepravcem protokol o poškozené zásilce (záznam přepravní list) a tento bez zbytečného odkladu zaslat na výše uvedenou e-mailovou adresu nebo poštou na adresu prodávajícího. Kupující není povinen zjevně poškozené zboží převzít.
- d) Dopravu reklamovaného výrobku k prodávajícímu a zpět zajišťuje kupující, umožňuje-li to povaha výrobku.
- e) Uplatní-li kupující reklamaci a vytkne tak prodávajícímu vady na výrobku, sepíše o tom prodávající zápis, který obsahuje datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem (tedy specifikaci výrobku a označení vadné vlastnosti), způsob vyřízení reklamace požadovaný kupujícím a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
- f) Reklamace musí být vyřízena do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, a to včetně odstranění vady, jejíž reklamace byla uznána, a včetně informování kupujícího, pokud se prodávající s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace může kupující, který je spotřebitelem, od kupní smlouvy odstoupit anebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Reklamační řízení musí být ukončeno vydáním rozhodnutí o reklamaci, ve kterém bude datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Prodávající bude informovat kupujícího o ukončení reklamačního řízení, odesláním automaticky generované notifikační zprávy (sms, email), při odeslání vyřízené reklamace zpět ke kupujícímu.
- g) Převzetím zboží se rozumí okamžik, kdy zboží kupující převezme od prodávajícího či přepravce v místě určení.
- h) Jeli reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva ze zodpovědnosti za vady.
- i) V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady. Vznikne-li mezi prodávajícím a kupujícím v takové věci spor, který se nepodaří urovnat, anebo pokud se kupující spotřebitel bude cítit jiným způsobem dotčen na svých právech, má kupující, je-li spotřebitelem, právo podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů u České obchodní inspekce (www.coi.cz) anebo jiného příslušného subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, jejichž seznam je zveřejněn na stránkách www.mpo.cz. Kupující může využít pro

mimosoudní řešení spotřebitelského sporu rovněž platformu pro řešení sporů on-line, která je přístupná na stránkách <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>.

IV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád ruší platnost předchozích reklamačních řádů prodávajícího a je k dispozici na provozovně Praha 4, Libušská 221/264a i na webových stránkách internetového obchodu prodávajícího www.marimex.cz.

V Praze dne 6. ledna 2023