

**CZ**

## Reklamační řád

platný pro e-shop [www.pumpa.eu/cs](http://www.pumpa.eu/cs)

Platný od 05.06.2023

**SK**

## Reklamačný poriadok

platný pre e-shop [www.pumpa.eu/sk](http://www.pumpa.eu/sk)

Platný od 05.06.2023

**EN**

## Complaints Procedure

valid for online shop [www.pumpa.eu/en](http://www.pumpa.eu/en)

Valid from 05.06.2023

**UA**

## Порядок розгляду скарг

дійсний для інтернет-магазину [www.pumpa.eu/en](http://www.pumpa.eu/en)

Дійсний від 05.06.2023

*Pozor, jednotlivé verze nejsou vzájemnými překlady, mohou se obsahově lišit. Seznamte se proto vždy s verzí příslušící k e-shopu, na kterém jste nakupovali.*

*Pozor, jednotlivé verzie nie sú vzájomnými prekladmi, môžu sa obsahovo líšiť. Zoznámte sa preto vždy s verziou prislúchajúcou k e-shopu, na ktorom ste nakupovali.*

*Please note that the individual versions are not mutual translations, they may differ in content. Therefore, always get acquainted with the version belonging to the webshop where you made the purchase*

*Зверніть увагу, що окремі версії не є взаємними перекладами, вони можуть відрізнятися за змістом. Тому завжди ознайомлюйтеся з версією, що належить інтернет-магазину, де ви здійснили покупку*

# Reklamační řád

společnosti PUMPA,a.s., IČO 25518399, se sídlem U Svitavy 54/1, Černovice, 618 00 Brno

## OBSAH

I.	ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ.....	1
II.	ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO ZA ŘÁDNÉ PLNĚNÍ .....	2
A.	USTANOVENÍ SPOLEČNÁ PRO VŠECHNY KUPUJÍCÍ.....	2
B.	USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO - SPOTŘEBITELE .....	2
III.	PRÁVA KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ PRODÁVAJÍCÍHO .....	2
A.	USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO - SPOTŘEBITELE .....	2
B.	USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO, KTERÝ NENÍ SPOTŘEBITELEM .....	3
C.	USTANOVENÍ SPOLEČNÁ PRO VŠECHNY KUPUJÍCÍ.....	3
IV.	REKLAMACE ZBOŽÍ (OZNÁMENÍ VADY).....	4
A.	USTANOVENÍ SPOLEČNÁ PRO VŠECHNY KUPUJÍCÍ.....	4
B.	USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO - SPOTŘEBITELE .....	4
C.	USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO, KTERÝ NENÍ SPOTŘEBITELEM .....	4
V.	POSTUP PŘI REKLAMACI A VYŘÍZENÍ REKLAMACE.....	4
VI.	ZÁRUKA ZA JAKOST .....	6
VII.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....	7

## I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1.1 **Definice pojmů.** Reklamační řád využívá pojmů s následujícím významem:

<b>OZ, Občanský zákoník</b>	Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v účinném znění.
<b>Obchodní podmínky</b>	Obchodní podmínky společnosti PUMPA,a.s. v účinném znění.
<b>Reklamační řád</b>	Tento Reklamační řád v účinném znění.
<b>Prodávající</b>	Obchodní společnost PUMPA,a.s., IČO 25518399, se sídlem U Svitavy 54/1, Černovice, 618 00 Brno, zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod spisovou značkou B 2555.
<b>e-shop</b>	Internetový obchod provozovaný Prodávajícím, umístěný na webových stránkách <a href="http://www.pumpa.eu">www.pumpa.eu</a> , dostupný také prostřednictvím webových stránek <a href="http://www.pumpa.cz">www.pumpa.cz</a>
<b>Kupující</b>	Osoba, která činí objednávku zboží, a uzavírá tak Kupní smlouvu s Prodávajícím. Kupujícím může být Spotřebitel, nebo jiná osoba, zejména pak Podnikatel.
<b>Spotřebitel</b>	Člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Kupní smlouvu s Prodávajícím nebo s ním jinak jedná. Uvede-li osoba v registraci nebo při uzavírání Kupní smlouvy své identifikační číslo nebo daňové identifikační číslo, bude Prodávající vycházet z předpokladu, že jedná v souvislosti s výkonem svého povolání nebo své výdělečné činnosti, a tedy nikoliv jako Spotřebitel. Tím není dotčena možnost Kupujícího doložit opak.
<b>Smluvní strany</b>	Prodávající a Kupující společně.

Kupní smlouva	Kupní smlouva uzavřená mezi Smluvními stranami.
---------------	---

- 1.2 **Předmět Reklamačního řádu.** Reklamační řád upravuje práva a povinnosti z vadného plnění z Kupní smlouvy vznikající mezi Prodávajícím a Kupujícím, jakož i podmínky oznámení vady (reklamace), uplatnění práv z vadného plnění a postup při vyřizování reklamace.

## II. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO ZA ŘÁDNÉ PLNĚNÍ

### A. USTANOVENÍ SPOLEČNÁ PRO VŠECHNY KUPUJÍCÍ

- 2.1 **Řádné plnění Prodávajícího.** Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že zboží při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího nemá vady.
- 2.2 **Výjimky z odpovědnosti Prodávajícího.** Prodávající neodpovídá zejména
- za vady, o kterých Kupující před převzetím zboží věděl nebo které musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření Kupní smlouvy. V případě Kupujícího - Spotřebitele však jen tehdy, pokud byl Prodávajícím na takovou vadu (resp. odchylku od zákonem stanovených objektivních požadavků souladu zboží s Kupní smlouvou) zvlášť upozorněn a s koupí takového zboží výslovně souhlasil;
  - za vady, které Kupující sám způsobil zejména nevhodnou manipulací se zbožím nebo nesprávnou montáží zboží, neprováděl-li montáž Prodávající, používáním zboží k jiným než určeným účelům, používáním zboží v rozporu s návodem k užívání nebo skladováním zboží v nevhodných podmínkách;
  - za vady, pro které byla s Kupujícím ujednána nižší cena zboží.
- 2.3 **Opotřebení zboží.** Vadou zboží není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.

### B. USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO - SPOTŘEBITELE

- 2.4 **Domněnka existence vady při převzetí zboží.** Má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, projeví-li se vada v průběhu **1 (jednoho) roku** od převzetí zboží.
- 2.5 **Potvrzení o právech z vadného plnění.** Požádá-li o to Kupující - Spotřebitel, potvrdí mu Prodávající v písemné formě v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění.

## III. PRÁVA KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ PRODÁVAJÍCÍHO

### A. USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO - SPOTŘEBITELE

- 3.1 **Práva z vadného plnění (způsob řešení reklamace).** Kupující - Spotřebitel má v případě vadného plnění Prodávajícího právo na:
- odstranění vady opravou zboží, dodáním nového zboží bez vad (výměnou zboží) nebo dodáním chybějícího zboží,
  - přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
  - odstoupení od Kupní smlouvy; náležitosti odstoupení od Kupní smlouvy jsou blíže rozebrány v Obchodních podmínkách.
- Pro uplatnění jednotlivých nároků platí níže uvedená pravidla.
- 3.2 **Oprava a výměna.** Je-li zboží vadné, má Kupující - Spotřebitel právo žádat opravu zboží nebo dodání nového zboží (výměnu). Kupující - Spotřebitel však nemá právo na odstranění vady zvoleným způsobem, pokud je odstranění vady tímto způsobem nemožné nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladné. Kupující - Spotřebitel zejména není oprávněn požadovat výměnu celého zboží, týká-li se vada jen součástky nebo součásti zboží a vadu je možno odstranit výměnou této součástky nebo součásti zboží

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.

- 3.3 **Doplnění chybějícího zboží.** Pokud vada spočívá v tom, že Prodávající nedodal vše, co měl, má právo Kupující - Spotřebitel požadovat, aby Prodávající doplnil, co chybí.
- 3.4 **Sleva z kupní ceny, odstoupení od Kupní smlouvy.** Kupující - Spotřebitel má právo žádat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od Kupní smlouvy, pokud
- je vada podstatným porušením Kupní smlouvy;
  - Prodávající vadu odmítne odstranit (viz **odst. 3.2**);
  - Prodávající vadu neodstraní ve lhůtě pro vyřízení reklamace nebo tak, aby to Kupujícímu - Spotřebiteli nezpůsobilo značné obtíže;
  - se stejná vada projeví opakovaně, tj. opětovně poté, co již předtím byla alespoň 2x odstraněná;
  - se z prohlášení Prodávajícího nebo okolností věci stane zřejmé, že vada nebude odstraněna ve lhůtě pro vyřízení reklamace nebo bez značných obtíží pro Kupujícího - Spotřebitele.
- 3.5 **Nemožnost odstoupení od Kupní smlouvy.** Kupující - Spotřebitel nemůže od Kupní smlouvy odstoupit, je-li vada nevýznamná.

## B. USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO, KTERÝ NENÍ SPOTŘEBITELEM

- 3.6 **Práva z vadného plnění (způsob řešení reklamace) při podstatném porušení Kupní smlouvy.** Oznámí-li Kupující vadu řádně a včas, má v případě vadného plnění Prodávajícího, které je podstatným porušením Kupní smlouvy, právo na:
- odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží,
  - odstranění vady opravou zboží,
  - přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
  - odstoupení od Kupní smlouvy; náležitosti odstoupení od Kupní smlouvy jsou blíže rozebrány v Obchodních podmínkách.
- 3.7 **Práva z vadného plnění (způsob řešení reklamace) při nepodstatném porušení Kupní smlouvy.** Oznámí-li Kupující vadu řádně a včas, má v případě vadného plnění Prodávajícího, které není podstatným porušením Kupní smlouvy, právo na:
- odstranění vady,
  - přiměřenou slevu z ceny zboží.
- 3.8 **Chybějící nebo pozdní volba práva z vadného plnění zakládajícího podstatné porušení Kupní smlouvy.** Oznámí-li Kupující vadu zboží, která zakládá podstatné porušení Kupní smlouvy, ale nezvolí-li konkrétní právo (způsob řešení reklamace) současně s oznámením vady, nebo bez zbytečného odkladu po něm, může v takovém případě uplatnit pouze práva z vadného plnění, které nezakládá podstatné porušení smlouvy.
- 3.9 **Chybějící nebo pozdní volba práva z vadného plnění zakládajícího nepodstatné porušení Kupní smlouvy.** Oznámí-li Kupující vadu zboží, které zakládá nepodstatné porušení Kupní smlouvy, ale nezvolí-li konkrétní právo (způsob řešení reklamace) současně s oznámením vady zboží, nebo bez zbytečného odkladu po něm, je v takovém případě Prodávající oprávněn dle své volby dodat chybějící zboží nebo odstranit vadu zboží opravou či výměnou za nové zboží. Svojí volbou však Prodávající nesmí Kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

## C. USTANOVENÍ SPOLEČNÁ PRO VŠECHNY KUPUJÍCÍ

- 3.10 **Nemožnost uplatnění práva na dodání nového zboží a odstoupení od Kupní smlouvy.** Kupující nemůže uplatnit právo na dodání nového zboží (výměnu), ani na odstoupení od Kupní smlouvy v důsledku vadného plnění Prodávajícího, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém jej obdržel. To neplatí,
- došlo-li ke změně stavu zboží v důsledku jeho prohlídky za účelem zjištění vady zboží,
  - 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 vadné zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li jej, anebo pozměnil-li jej při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Kupující Prodávajícímu, co ještě ze zboží vrátit může, a poskytne Prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití zboží prospěch.

## IV. REKLAMACE ZBOŽÍ (OZNÁMENÍ VADY)

### A. USTANOVENÍ SPOLEČNÁ PRO VŠECHNY KUPUJÍCÍ

- 4.1 **Oznámení vady (reklamacie).** Kupující je povinen vadu zboží Prodávajícímu řádně a včas oznámit. V rámci oznámení vad zboží je Kupující povinen popsat veškeré uplatňované vady zboží a jejich projevy. Kupující bere na vědomí, že neuvede-li popis uplatňovaných vad zboží a jak se tyto vady projevují, nemůže Prodávající přistoupit k vyřizování reklamacie ve vztahu k takovým uplatňovaným vadám a takové oznámení nebude považováno za řádné oznámení (reklamaci) vady. Prodávající doporučuje Kupujícímu uvést v oznámení vad své kontaktní údaje (případně i číslo bankovního účtu pro případ vrácení peněžních prostředků). Kupujícímu se pro usnadnění vyřízení reklamacie doporučuje přiložit doklad o koupi reklamovaného zboží (fakturu). Oznámení vady může Kupující Prodávajícímu zaslat
- v elektronické podobě na e-mail obchod@pumpa.cz nebo
  - v listinné podobě na adresu PUMPA,a.s., U Svitavy 1, 618 00 Brno, nebo
- jej může učinit a Prodávajícímu předat osobně na prodejně nebo v servisním středisku Prodávajícího.
- 4.2 **Volba práva z vadného plnění (způsobu řešení reklamacie).** Kupující sdělí Prodávajícímu, jaké právo z vadného plnění (tj. konkrétní způsob řešení reklamacie) si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po něm. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího. To však neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

### B. USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO - SPOTŘEBITELE

- 4.3 **Uplatnění práv z vadného plnění, lhůta k oznámení vady (reklamaci).** Kupující - Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se projeví u spotřebního zboží v době **2 (dvou) let** od jeho převzetí. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva Kupujícího z případné záruky za jakost.

### C. USTANOVENÍ VÝHRADNĚ PRO KUPUJÍCÍHO, KTERÝ NENÍ SPOTŘEBITELEM

- 4.4 **Uplatnění práv z vadného plnění.** Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady jen, pokud zboží bylo vadné při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího, byť se vada projevila později.
- 4.5 **Písemná forma reklamacie.** Vadu musí Kupující oznámit Prodávajícímu písemně, ať již v listinné nebo elektronické podobě. K oznámením vad učiněným v jiné formě nemusí Prodávající přihlížet a v takovém případě nepůjde o řádné oznámení vady.
- 4.6 **Lhůta k oznámení vady (reklamaci).** Kupující je povinen oznámit vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce zboží a dostatečné péči zjistit. Jedná-li se o skrytou vadu, je Kupující povinen jí oznámit do **10 (deseti) dnů** poté, co ji zjistil nebo při dostatečné péči zjistit mohl, nejpozději však do **2 (dvou) let** po odevzdání věci. Pokud tak Kupující neučiní, Prodávající za dané vady neodpovídá, a tudíž je Prodávající oprávněn reklamaci zamítnout a právo z vadného plnění Kupujícímu nepřiznat.
- 4.7 **Vyloučení ustanovení § 2108 OZ.** Kupující nemůže uplatnit právo podle ustanovení § 2108 OZ.

## V. POSTUP PŘI REKLAMACI A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 5.1 **Součinnost Kupujícího.** Pro řádné vyřízení reklamacie je Kupující povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost. Zejména je povinen současně s oznámením vady případně bezodkladně po něm doručit reklamované zboží Prodávajícímu nebo jej podle pokynů uschovat nebo s ním podle pokynů Prodávajícího jinak vhodně naložit tak, aby reklamovaná vada mohla být přezkoumána. Pro urychlení

vyřízení reklamace Prodávající doporučuje doručit zboží na adresu PUMPA,a.s., U Svitavy 1, 618 00 Brno. V případě zaslání reklamovaného zboží prostřednictvím přepravce je Kupující povinen zboží zabezpečit tak, aby nedošlo k jeho poškození. Kupující je povinen rovněž sdělit Prodávajícímu veškeré potřebné informace k vyřízení reklamace, případně dodat dokumenty potřebné k vyřízení reklamace (např. k prokázání uzavření Kupní smlouvy).

- 5.2 **Lhůta pro vyřízení reklamace Kupujícího - Spotřebitele.** Reklamaci učiněnou Kupujícím - Spotřebitelem vyřídí Prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději však do **30 (třiceti) dnů** ode dne uplatnění reklamace, nedohodnou-li se Prodávající a Kupující – Spotřebitel na delší lhůtě s ohledem na charakter zboží či vady. Po marném uplynutí této lhůty může Kupující - Spotřebitel od Kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. O dobu, po kterou je Kupující - Spotřebitel v prodlení s poskytnutím součinnosti potřebné pro vyřízení reklamace, se bez dalšího prodlužuje lhůta pro vyřízení reklamace. Pokud Kupující-Spotřebitel nedoručil Prodávajícímu reklamované zboží současně s uplatněním reklamace a
- nedoručí-li reklamované zboží Prodávajícímu ani následně na výzvu Prodávajícího v jím stanovené lhůtě nebo
  - pokud Prodávající udělil Kupujícímu - Spotřebiteli pokyn, aby reklamované zboží uschoval nebo s ním jinak vhodně naložil tak, aby Prodávající mohl reklamovanou vadu přezkoumat, a Kupující - Spotřebitel neposkytne Prodávajícímu součinnost nezbytnou k tomu, aby Prodávající mohl reklamovanou vadu přezkoumat, a to ani na výzvu Prodávajícího a v jím stanovené lhůtě,
- je Prodávající oprávněn reklamaci zamítnout pro neposkytnutí součinnosti potřebné k vyřízení reklamace ze strany Kupujícího - Spotřebitele.
- 5.3 **Lhůta pro vyřízení reklamace Kupujícího, který není Spotřebitelem.** Reklamaci učiněnou Kupujícím, který není Spotřebitelem, vyřídí Prodávající ve lhůtě přiměřené povaze reklamovaného zboží a obsahu reklamace. Lhůta činí vždy nejméně **30 (třicet) dnů** a začíná běžet od okamžiku, kdy Prodávající obdrží od Kupujícího oznámení vady a reklamované zboží. O dobu, po kterou je Kupující v prodlení s poskytnutím součinnosti potřebné pro vyřízení reklamace, se bez dalšího prodlužuje lhůta pro vyřízení reklamace. Pokud Kupující nedoručí Prodávajícímu reklamované zboží současně s uplatněním reklamace a
- nedoručí-li reklamované zboží Prodávajícímu ani do **15 (patnácti) dnů** ode, kdy mu bylo doručeno oznámení vady nebo
  - pokud Prodávající udělí Kupujícímu pokyn, aby reklamované zboží uschoval nebo s ním jinak vhodně naložil tak, aby Prodávající mohl reklamovanou vadu přezkoumat, a Kupující neposkytne Prodávajícímu součinnost nezbytnou k tomu, aby Prodávající mohl reklamovanou vadu přezkoumat, a to ani do **15 (patnácti) dnů** ode dne, kdy Prodávajícímu bylo doručeno oznámení vady,
- je Prodávající oprávněn reklamaci zamítnout pro neposkytnutí součinnosti potřebné k vyřízení reklamace ze strany Kupujícího. Předchozí výzva Prodávajícího k doručení zboží nebo poskytnutí součinnosti se nevyžaduje. Kupující je povinen rovněž sdělit Prodávajícímu veškeré potřebné informace k vyřízení reklamace, případně dodat dokumenty potřebné k vyřízení reklamace (např. k prokázání uzavření Kupní smlouvy). O dobu, po kterou je Kupující v prodlení s poskytnutím součinnosti potřebné pro vyřízení reklamace, se bez dalšího prodlužuje lhůta pro vyřízení reklamace.
- 5.4 **Vyřízení reklamace Kupujícího.** Reklamace je vyřízena okamžikem, kdy Prodávající vyrozumí Kupujícího o tom, jak byla reklamace vyřízena.
- 5.5 **Náklady reklamace.** Je-li reklamace oprávněná, má Kupující právo na náhradu nákladů účelně vynaložených na uplatnění svého práva.
- 5.6 **Převzetí zboží po vyřízení reklamace.** Nevzvedne-li Kupující (bylo-li dohodnuto osobní vyzvednutí zboží) po vyřízení reklamace zboží do **30 (třiceti) dnů** ode dne, kdy byl vyrozuměn o vyřízení reklamace, případně se mu v této lhůtě nepodaří z důvodů na jeho straně zboží doručit (bylo-li dohodnuto doručení přepravcem), má Prodávající vůči Kupujícímu nárok na úhradu nákladů spojených s uskladněním zboží za každý započatý den prodlení s vyzvednutím (převzetím) zboží. Prodávající je poté, co Kupujícího upozorní a poskytne mu přiměřenou náhradní lhůtu k převzetí zboží, oprávněn zboží na účet Kupujícího vhodným způsobem prodat. Výtěžek z prodeje vyplatí Kupujícímu, může si však odečíst náklady spojené s uskladněním zboží a účelně vynaložené náklady spojené s prodejem.

- 5.7 **Potvrzení o uplatnění reklamace Kupujícího - Spotřebitele.** Prodávající po přijetí reklamace vydá (doručí) Kupujícímu - Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy Kupující - Spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující - Spotřebitel požaduje.
- 5.8 **Potvrzení o vyřízení reklamace Kupujícího - Spotřebitele.** Po vyřízení reklamace Prodávající vydá (doručí) Kupujícímu - Spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

## VI. ZÁRUKA ZA JAKOST

- 6.1 **Poskytnutí záruky za jakost.** Záruka za jakost není poskytována ze zákona. Záruka za jakost je ze strany Prodávajícího poskytnuta zejména, je-li zboží na e-shopu označeno údajem o záruce (např. „prodloužená záruka“) nebo je-li ke zboží přiložen záruční list, ze kterého vyplývá, že je záruka poskytována právě Prodávajícím (a nikoliv výrobcem nebo jinou třetí osobou).
- 6.2 **Vztah záruky za jakost k odpovědnosti Prodávajícího za vady.** Bez ohledu na to, zda je záruka za jakost poskytnuta, či nikoliv, nejsou dotčena práva Kupujícího z odpovědnosti Prodávajícího za vadné plnění. Kupující bere na vědomí, že Prodávající prodává také zboží vyrobené nebo dodané Prodávajícímu třetími osobami. K tomuto zboží mohou být přiloženy záruční listy nebo jiné dokumenty obsahující záruční podmínky vyhotovené třetími osobami, přičemž Prodávající v podstatě nemá možnost tyto záruční podmínky ovlivnit. Záruční podmínky, bez ohledu na to, kde jsou uvedené, se však vztahují vždy jen k záruce za jakost, nikoliv k odpovědnosti Prodávajícího za vadné plnění, plynoucí z Kupní smlouvy a právních předpisů, a tedy tuto odpovědnost nijak neomezují.
- 6.3 **Záruční podmínky.** Rozsah záruky, práva Kupujícího ze záruky, podmínky jejich uplatnění a další záruční podmínky jsou uvedeny v tomto Reklamačním řádu, v záručním listě nebo jiných dokumentech dodávaných se zbožím, na obalu zboží nebo na e-shopu. Stanoví-li záruční podmínky uvedené v záručním listě nebo jiných dokumentech dodávaných se zbožím, na obalu zboží nebo na e-shopu něco jiného než Reklamační řád, mají v daném rozsahu přednost tyto záruční podmínky před příslušnými ustanoveními Reklamačního řádu.
- 6.4 **Výluky ze záruky.** Záruka bez dalšího zaniká v případě provedení jakýchkoliv zásahů do zboží nebo úprav zboží předem neschválených ze strany Prodávajícího. Záruka se nevztahuje na vady
- o kterých Kupující věděl již před převzetím zboží, nebo které musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat před uzavřením Smlouvy.
  - vzniklé v důsledku nesprávné provedené instalace, servisu nebo údržby zboží, neprovádí-li jej Prodávající nebo jím určená osoba;
  - vzniklé v důsledku nevhodné manipulace se zbožím;
  - vzniklé v důsledku nesprávného používání zboží, zejména používáním v rozporu s návodem k použití, pokyny uvedenými na obalu zboží nebo v jeho dokumentaci, pokyny sdělenými Prodávajícím, obecně známými pravidly užívání, v důsledku používání zboží k jiným než určeným účelům atp.;
  - vzniklé v důsledku skladování zboží v nevhodných podmínkách;
  - vzniklé v důsledku zásahu vyšší moci nebo jiných okolností, které nemají původ v povaze či vlastnostech zboží.
  - pro které byla s Kupujícím ujednána nižší cena zboží;
  - vzniklé v důsledku přirozeného opotřebení zboží;
  - vzniklé v důsledku existence jiné vady zboží, kterou Kupující řádně a včas nereklamoval u Prodávajícího, popřípadě jejíž odstranění Kupující sám nezajistil (nevztahovala-li se na vadu odpovědnost Prodávajícího za vady nebo záruka za jakost).
- 6.5 **Práva ze záruky za jakost.** Kupující má v rámci záruky za jakost právo na odstranění záruční vady, a to opravou zboží nebo dodáním nového zboží. O způsobu odstranění vady rozhoduje Prodávající. Ustanovení čl. III Reklamačního řádu se v případě záruky za jakost nepoužijí.

- 6.6 **Oznámení záruční vady.** Kupující je povinen záruční vadu oznámit Prodávajícímu do bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil nebo při dostatečné péči zjistit mohl, nejpozději však do konce záruční doby. Pokud tak Kupující neučiní, Prodávající za dané záruční vady neodpovídá. Záruční vadu musí Kupující oznámit Prodávajícímu písemně, ať již v listinné nebo elektronické podobě. K oznámením záručních vad učiněným v jiné formě nemusí Prodávající přihlížet a v takovém případě nepůjde o řádné oznámení (reklamaci) záruční vady. Toto právo může být vázáno na další (záruční) podmínky, uvedené zpravidla v záručním listě, v návodě, na obalu zboží, na e-shopu nebo v Reklamačním řádu.
- 6.7 **Vyřizování reklamace.** Pro vyřizování reklamace záruční vady se použijí ustanovení **odst. 5.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6** Reklamačního řádu, a to pro všechny Kupující stejně (Kupující - Spotřebitele i Kupující, kteří nejsou Spotřebitelem). Prodávající vyřídí reklamaci ve lhůtě přiměřené povaze reklamovaného zboží a obsahu reklamace. Tato lhůta činí vždy alespoň **30 (třicet) dnů** ode dne, kdy Prodávající obdrží od Kupujícího oznámení vady a reklamované zboží.

## VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1 **Právní režim.** Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek, a tudíž i Kupní smlouvy.
- 7.2 **Změny Reklamačního řádu.** Prodávající má právo Reklamační řád kdykoliv změnit. Vztahy mezi Prodávajícím a Kupujícím vzniklé před účinností změny Reklamačního řádu se však nadále řídí Reklamačním řádem ve znění účinném ke dni, kdy tyto vztahy vznikly.
- 7.3 **Odkazy v Reklamačním řádu.** Je-li odkaz uvedený v Reklamačním řádu na jiné ustanovení Reklamačního řádu chybný, vztahuje se takový odkaz na takové ustanovení Reklamačního řádu, které nejvíce odpovídá smyslu učiněného odkazu.
- 7.4 **Platnost a účinnost Reklamačního řádu.** Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 5.6.2023.

**PUMPA,a.s.**  
Prodávající a provozovatel e-shopu



# Reklamačný poriadok

PUMPA,a.s., IČO 25518399, so sídlom U Svitavy 54/1, Černovice, 618 00 Brno, Česká republika

## OBSAH

I.	ZÁKLADNÉ USTANOVENIA .....	1
II.	ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO ZA RIADNE PLNENIE .....	2
A.	USTANOVENIA SPOLOČNÉ PRE VŠETKÝCH KUPUJÚCICH .....	2
B.	USTANOVENIA VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO - SPOTREBITEĽA .....	2
III.	PRÁVA KUPUJÚCEHO Z VADNÉHO PLNENIA PREDÁVAJÚCEHO .....	2
A.	USTANOVENIE VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO - SPOTREBITEĽA .....	2
B.	USTANOVENIA VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO, KTORÝ NIE JE SPOTREBITEĽOM .....	3
C.	USTANOVENIA SPOLOČNÉ PRE VŠETKÝCH KUPUJÚCICH .....	3
IV.	REKLAMÁCIA TOVARU (OZNÁMENIE VADY) .....	4
A.	USTANOVENIA SPOLOČNÉ PRE VŠETKÝCH KUPUJÚCICH .....	4
B.	USTANOVENIA VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO- SPOTREBITEĽA .....	4
C.	USTANOVENIA VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO, KTORÝ NIE JE SPOTREBITEĽOM .....	4
V.	POSTUP PRI REKLAMÁCIÍ A VYBAVENIE REKLAMÁCIE .....	5
VI.	ZÁRUKA ZA AKOSŤ .....	6
VII.	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA .....	8

## I. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1.1 **Definícia pojmov.** Reklamačný poriadok používa pojmy s nasledujúcim významom:

<b>OZ, Občiansky zákonník</b>	Zákon č. 89/2012 Sb. (Zbierky zákonov ČR), občiansky zákonník v účinnom znení.
<b>Obchodné podmienky</b>	Tieto podmienky v účinnom znení.
<b>Reklamačný poriadok</b>	Reklamačný poriadok spoločnosti PUMPA,a.s. v účinnom znení.
<b>Predávajúci</b>	Spoločnosť PUMPA,a.s. , IČO 25518399, so sídlom U Svitavy 54/1, Černovice, 618 00 Brno, Česká republika, zapísaná v obchodnom registri vedenom na Krajskom súde v Brne pod spisovou značkou B 2555.
<b>e-shop</b>	Internetový obchod prevádzkovaný Predávajúcim, ktorý sa nachádza na webovej stránke <a href="http://www.pumpa.eu/sk">www.pumpa.eu/sk</a> , dostupný aj prostredníctvom webovej stránky <a href="http://www.pumpapro.sk">www.pumpapro.sk</a> .
<b>Kupujúci</b>	Osoba, ktorá si objednáva tovar a uzatvára tak s Predávajúcim Kúpnu zmluvu. Kupujúcim môže byť Spotrebiteľ alebo iná osoba, najmä Podnikateľ.
<b>Spotrebiteľ</b>	Fyzická osoba, ktorá mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo rámca samostatného výkonu svojho povolania uzatvára s Predávajúcim Kúpnu zmluvu alebo voči nemu inak koná. Ak osoba pri registrácii alebo pri uzatváraní Kúpnej zmluvy uvedie svoje identifikačné číslo alebo daňové identifikačné číslo, bude Predávajúci vychádzať z predpokladu, že koná bez súvislosti

	s výkonom zárobkovej činnosti, a teda nie ako Spotrebiteľ. Tým nie je vylúčená možnosť Kupujúceho preukázať opak.
<b>Zmluvné strany</b>	Predávajúci a Kupujúci spoločne.
<b>Kúpna zmluva</b>	Kúpna zmluva uzatvorená medzi Zmluvnými stranami

- 1.2 **Predmet Reklamačného poriadku.** Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti vyplývajúce z vadného plnenia z Kúpnej zmluvy medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ako aj podmienky oznamovania vád (reklamácií), uplatňovania práv z vadného plnenia a postup pri vybavovaní reklamácie.

## II. ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO ZA RIADNE PLNENIE

### A. USTANOVENIA SPOLOČNÉ PRE VŠETKÝCH KUPUJÚCICH

- 2.1 **Riadne plnenie Predávajúceho.** Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu za to, že tovar je pri prechode nebezpečenstva škody na Kupujúceho bez väd.
- 2.2 **Výnimky zo zodpovednosti Predávajúceho.** Predávajúci nenesie zodpovednosť najmä
- za vady, o ktorých Kupujúci vedel pred prevzatím tovaru alebo o ktorých musel pri vynaložení bežnej pozornosti vedieť už pri uzatvorení Kúpnej zmluvy. V prípade Kupujúceho - Spotrebiteľa však len vtedy, ak bol Predávajúcim na takúto vadu (alebo odchýlku od objektívnych požiadaviek na súlad s Kúpnu zmluvou) výslovne upozornený a výslovne súhlasil s kúpou takéhoto tovaru.
  - za vady, ktoré Kupujúci sám spôsobil najmä nesprávnou manipuláciou s tovarom alebo nesprávnou montážou tovaru, ak montáž nevykonal Predávajúci, použitím tovaru na iné účely, než na ktoré je určený, použitím tovaru v rozpore s návodom na použitie alebo skladovaním tovaru v nevhodných podmienkach;
  - za vady, pre ktoré bola s Kupujúcim dohodnutá nižšia cena tovaru;
- 2.3 **Opotrebenie tovaru.** Opotrebenie spôsobené bežným používaním alebo v prípade použitého tovaru opotrebenie zodpovedajúce rozsahu jeho predchádzajúceho používania nepredstavuje vadu tovaru.

### B. USTANOVENIA VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO - SPOTREBITEĽA

- 2.4 **Domnienka existencie vady pri prevzatí tovaru.** Predpokladá sa, že tovar bol vadný už pri prevzatí, ak sa vada prejaví do 1 (jedného) roka od prevzatia tovaru.
- 2.5 **Potvrdenie o právach z vadného plnenia.** Ak o to Kupujúci - Spotrebiteľ požiada, Predávajúci mu písomne potvrdí, v akom rozsahu a ako dlho trvajú jeho povinnosti v prípade vadného plnenia.

## III. PRÁVA KUPUJÚCEHO Z VADNÉHO PLNENIA PREDÁVAJÚCEHO

### A. USTANOVENIE VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO - SPOTREBITEĽA

- 3.1 **Práva z vadného plnenia (spôsob riešenia reklamácie).** Kupujúci - Spotrebiteľ, má v prípade vadného plnenia Predávajúceho právo na:
- odstránenie vady opravou tovaru, dodaním nového tovaru bez väd, (výmenou tovaru) alebo dodaním chýbajúceho tovaru,
  - primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo
  - odstúpenie od Kúpnej zmluvy; náležitosti odstúpenia od Kúpnej zmluvy sú bližšie uvedené v Obchodných podmienkach.

Na uplatnenie jednotlivých nárokov sa vzťahujú nižšie uvedené pravidlá.

- 3.2 **Oprava a výmena.** Ak má tovar vady, má Kupujúci - Spotrebiteľ právo požadovať opravu tovaru alebo dodanie nového tovaru (výmenu). Kupujúci - Spotrebiteľ však nemá právo na odstránenie vady zvoleným spôsobom, ak je odstránenie vady týmto spôsobom nemožné alebo neprimerane nákladné v porovnaní

s iným spôsobom. Kupujúci - Spotrebiteľ nie je oprávnený požadovať najmä výmenu celého tovaru, ak sa vada týka len súčasti alebo súčastky tovaru a vada môže byť odstránená výmenou tejto súčasti alebo súčastky tovaru. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak je to nemožné alebo neprimerane nákladné, najmä s ohľadom na závažnosť vady a hodnotu, ktorú by tovar mal bez vady.

- 3.3 **Doplnenie chýbajúceho tovaru.** Ak vada spočíva v tom, že Predávajúci nedodal všetko, čo mal, má Kupujúci - Spotrebiteľ právo požadovať, aby Predávajúci doplnil, čo chýba.
- 3.4 **Zľava z kúpnej ceny, odstúpenie od Kúpnej zmluvy.** Kupujúci - Spotrebiteľ má právo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od Kúpnej zmluvy, ak
- je vada podstatným porušením Kúpnej zmluvy;
  - Predávajúci odmietne vadu odstrániť (viď ods. 3.2);
  - Predávajúci neodstráni vadu v lehote na vybavenie reklamácie alebo takým spôsobom, ktorý nespôsobí Kupujúcemu značné ťažkosti;
  - tá istá vada sa vyskytne opakovane, t. j. opätovne po tom, čo bola predtým aspoň dvakrát odstránená;
  - z vyjadrenia Predávajúceho alebo z okolností prípadu je zrejmé, že vada nebude odstránená v lehote na vybavenie reklamácie alebo bez toho, aby to Kupujúcemu - Spotrebiteľovi spôsobilo značné ťažkosti.
- 3.5 **Nemožnosť odstúpiť od Kúpnej zmluvy.** Kupujúci - Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od Kúpnej zmluvy, ak ide o nevýznamnú vadu.

## B. USTANOVENIA VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO, KTORÝ NIE JE SPOTREBITEĽOM

- 3.6 **Práva z vadného plnenia (spôsob riešenia reklamácie) v prípade podstatného porušenia Kúpnej zmluvy.** Ak Kupujúci oznámi vadu riadne a včas, má v prípade vadného plnenia Predávajúceho, ktoré je podstatným porušením Kúpnej zmluvy, právo na:
- odstránenie vady dodaním nového tovaru bez vady alebo dodaním chýbajúceho tovaru,
  - odstránenie vady opravou tovaru,
  - primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo
  - odstúpenie od Kúpnej zmluvy; náležitosti odstúpenia od Kúpnej zmluvy sú podrobnejšie uvedené v Obchodných podmienkach.
- 3.7 **Práva z vadného plnenia (spôsob riešenia reklamácií) v prípade nepodstatného porušenia Kúpnej zmluvy.** Ak Kupujúci oznámi vadu riadne a včas, má v prípade vadného plnenia Predávajúceho, ktoré nie je podstatným porušením Kúpnej zmluvy, právo na:
- odstránenie vady,
  - primeranú zľavu z ceny tovaru.
- 3.8 **Chýbajúce alebo oneskorené uplatnenie práva z vadného plnenia, ktoré predstavuje podstatné porušenie Kúpnej zmluvy.** Ak Kupujúci oznámi vadu tovaru, ktorá predstavuje podstatné porušenie Kúpnej zmluvy, ale súčasne s oznámením vady alebo bez zbytočného odkladu po ňom si nezvolí konkrétne právo (spôsob vybavenia reklamácie), môže v takom prípade uplatniť len práva z vadného plnenia, ktoré nepredstavujú podstatné porušenie zmluvy.
- 3.9 **Chýbajúce alebo oneskorené uplatnenie práva z vadného plnenia, ktoré predstavuje nepodstatné porušenie Kúpnej zmluvy.** Ak Kupujúci oznámi vadu tovaru, ktorá predstavuje nepodstatné porušenie Kúpnej zmluvy, ale súčasne s oznámením vady tovaru alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení si nezvolí konkrétne právo (spôsob vybavenia reklamácie), je Predávajúci oprávnený podľa vlastného výberu dodať chýbajúci tovar alebo odstrániť vadu tovaru opravou alebo výmenou za nový tovar. Predávajúci však svojou voľbou nesmie spôsobiť Kupujúcemu neprimerané náklady.

## C. USTANOVENIA SPOLOČNÉ PRE VŠETKÝCH KUPUJÚCICH

- 3.10 **Nemožnosť uplatnenia práva na dodanie nového tovaru a odstúpenia od Kúpnej zmluvy.** Kupujúci nemôže uplatniť právo na dodanie nového tovaru (výmenu), ani odstúpiť od Kúpnej zmluvy v dôsledku vadného plnenia Predávajúceho, ak tovar nemôže byť vrátený v stave, v akom ho obdržal. Toto neplatí,
- ak sa stav tovaru zmenil v dôsledku jeho kontroly na účely zistenia vady tovaru,
  - ak Kupujúci používal tovar ešte pred zistením vady,
  - ak Kupujúci nespôsobil nemožnosť vrátenia tovaru v nezmenenom stave konaním alebo opomenutím, alebo
  - ak Kupujúci predal vadný tovar ešte pred zistením vady, ak ho spotreboval alebo ak ho pri bežnom, používaní pozmenil; ak sa tak stalo len čiastočne, Kupujúci vráti Predávajúcemu to, čo ešte môže z tovaru vrátiť, a nahradí Predávajúcemu škodu v rozsahu, v akom mal z používania tovaru prospech.

## IV. REKLAMÁCIA TOVARU (OZNÁMENIE VADY)

### A. USTANOVENIA SPOLOČNÉ PRE VŠETKÝCH KUPUJÚCICH

- 4.1 **Oznámenie vady (reklamácia).** Kupujúci je povinný vadu tovaru Predávajúcemu riadne a včas oznámiť. V rámci oznámenia väd tovaru je Kupujúci povinný popísať všetky reklamované vady tovaru a ich prejavy, Kupujúci berie na vedomie, že ak neuvedie popis reklamovaných väd tovaru a spôsob, akým sa tieto vady prejavujú, nemôže Predávajúci pristúpiť k vybaveniu reklamácie vo vzťahu k týmto reklamovaným vadám a takéto oznámenie nebude považované za riadne oznámenie (reklamáciu) vady. Predávajúci odporúča Kupujúcemu, aby v oznámení väd (reklamácií) uviedol svoje kontaktné údaje (vrátane čísla bankového účtu pre prípad vrátenia peňazí). Kupujúcemu sa odporúča priložiť doklad o kúpe reklamovaného tovaru (faktúru), aby sa uľahčilo vybavenie reklamácie. Kupujúci môže zaslať Predávajúcemu oznámenie vady (reklamáciu)
- v elektronickej podobe na e-mailovú adresu info.sk@pumpa.eu alebo
  - v listinnej podobe na adresu Expandeco - Pumpa, Fraňa Kráľa 839/16, 966 81 Žarnovica, alebo na adresu sídla Predávajúceho, U Svitavy 1, 618 00 Brno, Česká republika,
- alebo môže tovar reklamovať a odovzdať ho Predávajúcemu osobne v predajni alebo servisnom stredisku Predávajúceho.
- 4.2 **Voľba práva z vadného plnenia (spôsob vybavenia reklamáciou).** Kupujúci je povinný pri oznámení vady alebo bez zbytočného odkladu po ňom oznámiť Predávajúcemu, aké právo z vadného plnenia (t. j. konkrétny spôsob vybavenia reklamácie) si zvolil. Kupujúci nemôže zmeniť vykonanú voľbu bez súhlasu Predávajúceho. To však neplatí, ak Kupujúci žiadal opravu vady, ktorá sa ukáže ako neopraviteľná.

### B. USTANOVENIA VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO- SPOTREBITEĽA

- 4.3 **Uplatnenie práv z vadného plnenia, lehota na oznámenie vady (reklamácie).** Kupujúci - Spotrebiteľ, je oprávnený uplatniť právo z vady, ktorá sa prejaví na spotrebnom tovare v dobe **2 (dvoch) rokov** od jeho prevzatia. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva Kupujúceho vyplývajúce z prípadnej záruky za akosť.

### C. USTANOVENIA VÝLUČNE PRE KUPUJÚCEHO, KTORÝ NIE JE SPOTREBITEĽOM

- 4.4 **Uplatnenie práv z vadného plnenia.** Kupujúci je oprávnený uplatniť právo z vady len vtedy, ak bol tovar vadný už pri prechode nebezpečenstva škody na Kupujúceho, aj keď sa vada prejavila neskôr.
- 4.5 **Písomná forma reklamácie.** Kupujúci je povinný oznámiť Predávajúcemu vadu písomne, či už v listinnej alebo elektronickej podobe. K reklamáciám podaným inou formou nemusí Predávajúci prihliadať a v takom prípade sa nepovažujú za riadne oznámenie vady.
- 4.6 **Lehota na oznámenie vady (reklamácie).** Kupujúci je povinný oznámiť vadu bez zbytočného odkladu po tom, ako ju mohol pri včasnej prehliadke tovaru a dostatočnej starostlivosti zistiť. Ak ide o skrytú vadu, Kupujúci je povinný ju oznámiť do **10 (desiatich) dní** po tom, ako ju mohol pri vynaložení náležitej starostlivosti zistiť, najneskôr však do **2 (dvoch) rokov** od dodania tovaru. Ak tak Kupujúci neurobí,

Predávajúci nezodpovedá za vady, a Predávajúci je tak oprávnený reklamáciu zamietnuť a právo z vadného plnenia Kupujúcemu nepriznať.

- 4.7 **Vylúčenie ustanovenia § 2108 OZ.** Kupujúci nemôže uplatniť právo podľa ustanovenia § 2108 OZ.

## V. POSTUP PRI REKLAMÁCIÍ A VYBAVENIE REKLAMÁCIE

- 5.1 **Súčinnosť Kupujúceho.** Kupujúci je povinný poskytnúť Predávájúcemu potrebnú súčinnosť na riadne vybavenie reklamácie. Najmä je povinný súčasne s oznámením vady alebo bezprostredne po ňom doručiť reklamovaný tovar Predávájúcemu prípadne ho uskladniť podľa pokynov Predávajúceho alebo s ním inak vhodne naložiť tak, aby bolo možné reklamovanú vadu preskúmať. Reklamovaný tovar je možné Predávájúcemu doručiť

- na adresu Expandeco - Pumpa, Fraňa Kráľa 839/16, 966 81 Žarnovica, alebo
- na adresu sídla Predávajúceho, U Svitavy 1, 618 00 Brno, Česká republika.

Pre urýchlenie vybavenia reklamácie Predávajúci odporúča doručiť tovar na adresu sídla Predávajúceho. V prípade zaslania reklamovaného tovaru prostredníctvom prepravcu je Kupujúci povinný zabezpečiť tovar tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu. Kupujúci je tiež povinný poskytnúť Predávájúcemu všetky informácie potrebné na vybavenie reklamácie, resp. predložiť doklady potrebné na vybavenie reklamácie (napr. na preukázanie uzavretia Kúpnej zmluvy).

- 5.2 **Lehota na vybavenie reklamácie Kupujúceho - Spotrebiteľa.** Reklamáciu Kupujúceho - Spotrebiteľa vybaví Predávajúci bez zbytočného odkladu, najneskôr však do **30 (tridsiatich) dní** odo dňa uplatnenia reklamácie, ak sa Predávajúci a Kupujúci - Spotrebiteľ nedohodnú na dlhšej lehote s ohľadom na povahu tovaru alebo vady. Po márnom uplynutí tejto lehoty môže Kupujúci - Spotrebiteľ odstúpiť od Kúpnej zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny. O dobu, po ktorú je Kupujúci - Spotrebiteľ v omeškaní s poskytnutím súčinnosti potrebnej na vybavenie reklamácie, sa bez ďalšieho predlžuje lehota na vybavenie reklamácie. Ak Kupujúci - Spotrebiteľ nedoručil reklamovaný tovar Predávájúcemu súčasne s reklamáciou a

- nedoručí reklamovaný tovar Predávájúcemu ani na následnú výzvu Predávajúceho v lehote stanovenej Predávajúcim; alebo
- ak Predávajúci dal Kupujúcemu - Spotrebiteľovi pokyn, aby reklamovaný tovar uschoval alebo inak s ním vhodne nakladal tak, aby Predávajúci mohol reklamovanú vadu preskúmať, a Kupujúci - Spotrebiteľ neposkytne Predávájúcemu potrebnú súčinnosť, aby Predávajúci mohol reklamovanú vadu preskúmať, a to ani na žiadosť Predávajúceho a v lehote stanovenej Predávajúcim,

je Predávajúci oprávnený zamietnuť reklamáciu z dôvodu neposkytnutia súčinnosti zo strany Kupujúceho - Spotrebiteľa potrebnej na vybavenie reklamácie.

- 5.3 **Lehota na vybavenie reklamácie Kupujúceho, ktorý nie je Spotrebiteľom.** Reklamáciu Kupujúceho, ktorý nie je Spotrebiteľom, vybaví Predávajúci v lehote primeranej povahe reklamovaného tovaru a obsahu reklamácie. Lehota je vždy najmenej **30 (tridsať) dní** a začína plynúť od okamihu, kedy Predávajúci obdrží od Kupujúceho reklamáciu a reklamovaný tovar. O dobu, po ktorú je Kupujúci v omeškaní s poskytnutím súčinnosti potrebnej na vybavenie reklamácie, sa bez ďalšieho predlžuje lehota na vybavenie reklamácie. Ak Kupujúci nedoručí reklamovaný tovar Predávájúcemu súčasne s uplatnením reklamácie a

- ak nedoručí reklamovaný tovar Predávájúcemu ani do **15 (pätnástich) dní** odo dňa, kedy mu bola reklamácia doručená alebo
- ak Predávajúci dá Kupujúcemu pokyn, aby reklamovaný tovar uschoval alebo s ním inak nakladal tak, aby Predávajúci mohol reklamovanú vadu preskúmať, a Kupujúci neposkytne Predávájúcemu súčinnosť potrebnú na to, aby Predávajúci mohol reklamovanú vadu preskúmať, a to ani do **15 (pätnástich) dní** odo dňa, kedy Predávajúci obdržal reklamáciu,

je Predávajúci oprávnený zamietnuť reklamáciu z dôvodu neposkytnutia súčinnosti zo strany Kupujúceho na vybavenie reklamácie. Predchádzajúca výzva Predávajúceho na dodanie tovaru alebo poskytnutie súčinnosti sa nevyžaduje. Kupujúci je tiež povinný poskytnúť Predávájúcemu všetky informácie potrebné na vybavenie reklamácie, prípadne predložiť doklady potrebné na vybavenie reklamácie (napr. na

preukázanie uzavretia Kúpnej zmluvy). Lehota na vybavenie reklamácie sa bez ďalšieho predlžuje o dobu omeškania Kupujúceho s poskytnutím súčinnosti potrebnej na vybavenie reklamácie.

- 5.4 **Vybavenie reklamácie Kupujúceho.** Reklamácia je vybavená, keď Predávajúci oznámi Kupujúcemu, ako bola reklamácia vybavená.
- 5.5 **Náklady na reklamáciu.** Ak je reklamácia oprávnená, má Kupujúci nárok na náhradu nákladov účelne vynaložených na uplatnenie svojho práva.
- 5.6 **Prevzatie tovaru po vybavení reklamácie.** Ak si Kupujúci tovar nevyzdvihne (ak bolo dohodnuté osobné prevzatie) po vybavení reklamácie do **30 (tridsiatich) dní** odo dňa, kedy mu bolo vybavenie reklamácie oznámené, alebo ak sa mu v tejto lehote nepodarí tovar doručiť z dôvodov na jeho strane (ak bolo dohodnuté doručenie prepravcom), má Predávajúci nárok na náhradu nákladov spojených so skladovaním tovaru za každý deň omeškania s vyzdvihnutím (prevzatím) tovaru. Predávajúci je oprávnený po tom, ako Kupujúceho upozorní a poskytne mu primeranú náhradnú lehotu na prevzatie tovaru, predat' tovar vhodným spôsobom na náklady Kupujúceho. Výťažok z predaja sa vyplatí Kupujúcemu, ale Predávajúci si môže odpočítať náklady na uskladnenie tovaru a účelne vynaložené náklady spojené s predajom.
- 5.7 **Potvrdenie o uplatnení reklamácie Kupujúceho - Spotrebiteľa.** Predávajúci po prijatí reklamácie vydá (doručí) Kupujúcemu - Spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy Kupujúci - Spotrebiteľ právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie Kupujúci - Spotrebiteľ požaduje. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie doručiť Kupujúcemu - Spotrebiteľovi ihneď a ak to nie je možné, tak bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Kupujúci - Spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 5.8 **Potvrdenie o vybavení reklamácie.** Po vybavení reklamácie Predávajúci vydá (doručí) Kupujúcemu - Spotrebiteľovi písomné potvrdenie o spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o oprave a jej dobe trvania, prípadne písomné zdôvodnenie zamietnutia reklamácie.
- 5.9 **Vybavenie reklamácie Kupujúceho - Spotrebiteľa uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy.** Ak Kupujúci - Spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas 12 (dvanástich) mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Kupujúceho - Spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť Kupujúcemu - Spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 (štrnástich) dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 5.10 **Vybavenie reklamácie Kupujúceho - Spotrebiteľa uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy.** Ak Kupujúci - Spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil po 12 (dvanástich) mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci - Spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Kupujúci - Spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia lehota pre oznámenie vady (reklamáciu) nebeží. Predávajúci je povinný Kupujúcemu - Spotrebiteľovi uhradiť do 14 (štrnástich) dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

## VI. ZÁRUKA ZA AKOSŤ

- 6.1 **Poskytnutie záruky za akosť.** Záruka za akosť nie je poskytovaná zo zákona. Predávajúci poskytuje záruku za akosť najmä vtedy, ak je tovar v e-shope označený údajom o záruke (napr. "predĺžená záruka") alebo

ak je k tovaru priložený záručný list, z ktorého vyplýva, že záruku poskytuje Predávajúci (a nie výrobca alebo iná tretia osoba).

- 6.2 **Vzťah záruky za akosť k zodpovednosti Predávajúceho za vadné plnenie.** Bez ohľadu na to, či je záruka za akosť poskytnutá alebo nie, práva Kupujúceho zo zodpovednosti Predávajúceho za vadné plnenie tým nie sú dotknuté. Kupujúci berie na vedomie, že Predávajúci predáva aj tovar vyrobený alebo dodaný Predáváčemu tretími osobami. K tomuto tovaru môžu byť priložené záručné listy alebo iné dokumenty obsahujúce záručné podmienky vyhotovené tretími osobami a Predávajúci nemá v zásade žiadnu možnosť ovplyvniť tieto záručné podmienky. Záručné podmienky, kdekoľvek sú uvedené, sa však vždy vzťahujú len na záruku za akosť, a nie na zodpovednosť Predávajúceho za vadné plnenie vyplývajúcu z Kúpnej zmluvy a právnych predpisov, a preto túto zodpovednosť neobmedzujú.
- 6.3 **Záručné podmienky.** Rozsah záruky, práva Kupujúceho zo záruky, podmienky ich uplatnenia a ďalšie záručné podmienky sú uvedené v tomto Reklamačnom poriadku, v záručnom liste alebo iných dokladoch dodaných s tovarom, na obale tovaru alebo v e-shope. Ak je v záručných podmienkach uvedených v záručnom liste alebo iných dokumentoch dodaných s tovarom, na obale tovaru alebo v e-shope uvedené niečo iné ako v Reklamačnom poriadku, majú v príslušnom rozsahu tieto záručné podmienky prednosť pred príslušnými ustanoveniami Reklamačného poriadku.
- 6.4 **Vylúčenie záruky.** Záruka bez ďalšieho zaniká v prípade akéhokoľvek zásahu do tovaru alebo jeho úpravy, ktoré neboli vopred schválené Predávajúcim. Záruka sa nevzťahuje na vady
- o ktorých Kupujúci vedel už pred prevzatím tovaru alebo o ktorých mal vedieť pri vynaložení bežnej starostlivosti pred uzavretím Kúpnej zmluvy.
  - vzniknuté v dôsledku nesprávnej inštalácie, servisu alebo údržby tovaru, pokiaľ ich nevykonal Predávajúci alebo osoba určená Predávajúcim;
  - vyplývajúce z nesprávneho zaobchádzania s tovarom;
  - vyplývajúce z nesprávneho používania tovaru, najmä z používania v rozpore s návodom na použitie, pokynmi na obale tovaru alebo v jeho dokumentácii, pokynmi oznámenými Predávajúcim, všeobecne známymi pravidlami používania, ďalej z používania tovaru na iné účely, než na ktoré je určený, a pod;
  - vyplývajúce zo skladovania tovaru v nevhodných podmienkach;
  - vzniknuté v dôsledku zásahu vyššej moci alebo iných okolností, ktoré nemajú pôvod v povahe alebo vlastnostiach tovaru.
  - pre ktoré bola s Kupujúcim dohodnutá nižšia cena tovaru;
  - vyplývajúce z prirodzeného opotrebovania tovaru;
  - vzniknuté v dôsledku existencie inej vady tovaru, ktorú Kupujúci riadne a včas nereklamoval u Predávajúceho alebo ktorej odstránenie sám nezabezpečil (ak sa na vadu nevzťahovala zodpovednosť Predávajúceho za vady alebo záruka za akosť).
- 6.5 **Práva zo záruky za akosť.** V rámci záruky za akosť má Kupujúci právo na odstránenie záručnej vady opravou tovaru alebo dodaním nového tovaru. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Predávajúci. Ustanovenia článku III Reklamačného poriadku sa neuplatňujú v prípade záruky za akosť.
- 6.6 **Oznámenie záručných väd.** Kupujúci je povinný oznámiť Predáváčemu záručnú vadu bez zbytočného odkladu odo dňa, kedy ju zistil alebo mohol zistiť pri vynaložení náležitej starostlivosti, najneskôr však do konca záručnej doby. Ak tak Kupujúci neurobí, Predávajúci nezodpovedá za danú záručnú vadu. Kupujúci je povinný oznámiť Predáváčemu záručnú vadu písomne, a to v listinnej alebo elektronickej podobe. Na reklamácie záručných väd podané inou formou nemusí Predávajúci prihliadať a v takom prípade sa nejedná o riadnu reklamáciu záručnej vady. Toto právo môže byť viazané na ďalšie (záručné) podmienky, ktoré sú zvyčajne uvedené v záručnom liste, v návode, na obale tovaru, v e-shope alebo v reklamačnom poriadku.
- 6.7 **Vybavovanie reklamácie.** Na vybavovanie reklamácie záručnej vady sa vzťahujú ustanovenia **ods. 5.1, 5.3, 5.4, 5.5 a 5.6** Reklamačného poriadku, a to pre všetkých Kupujúcich rovnako (Kupujúcich – Spotrebiteľov aj Kupujúcich, ktorí nie sú Spotrebiteľmi). Predávajúci vybaví reklamáciu v lehote primeranej povahe

reklamovaného tovaru a obsahu reklamácie. Táto lehota je vždy najmenej **30 (tridsať) dní** odo dňa, v ktorom Predávajúci obdrží od Kupujúceho oznámenie o vade a reklamovaný tovar.

## VII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 7.1 **Právny režim.** Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok, a teda aj Kúpnej zmluvy.
- 7.2 **Zmeny Reklamačného poriadku.** Predávajúci má právo Reklamačný poriadok kedykoľvek zmeniť. Vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktoré vznikli pred dňom účinnosti zmeny Reklamačného poriadku, sa však naďalej riadia Reklamačným poriadkom v znení účinnom ku dňu vzniku týchto vzťahov.
- 7.3 **Odkazy v Reklamačnom poriadku.** Ak je odkaz v Reklamačnom poriadku na iné ustanovenie Reklamačného poriadku nesprávny, vzťahuje sa takýto odkaz na ustanovenie Reklamačného poriadku, ktoré najviac zodpovedá významu uvedeného odkazu.
- 7.4 **Platnosť a účinnosť Reklamačného poriadku.** Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 5.6.2023

**PUMPA,a.s.**  
Predávajúci a prevádzkovateľ e-shopu



# Complaints procedure

The company PUMPA,a.s., Business ID No.: 25518399, with registered office at U Svitavy 54/1, Černovice, 618 00 Brno, Czech Republic

## CONTENTS

I.	BASIC PROVISIONS .....	1
II.	RESPONSIBILITY OF THE SELLER FOR PROPER PERFORMANCE.....	2
A.	PROVISIONS COMMON TO ALL BUYERS .....	2
B.	PROVISIONS EXCLUSIVELY FOR BUYERS - CONSUMERS.....	2
III.	THE BUYER'S RIGHTS FROM THE SELLER'S DEFECTIVE PERFORMANCE.....	2
A.	PROVISIONS EXCLUSIVELY FOR BUYERS - CONSUMERS.....	2
B.	PROVISIONS EXCLUSIVELY FOR BUYERS WHO ARE NOT CONSUMERS .....	3
C.	PROVISIONS COMMON TO ALL BUYERS .....	4
IV.	COMPLAINTS ABOUT GOODS (NOTIFICATION OF DEFECTS) .....	4
A.	PROVISIONS COMMON TO ALL BUYERS .....	4
B.	PROVISIONS EXCLUSIVELY FOR BUYERS - CONSUMERS.....	4
C.	PROVISIONS EXCLUSIVELY FOR BUYERS WHO ARE NOT CONSUMERS .....	4
V.	COMPLAINTS PROCEDURE AND SETTLEMENT OF COMPLAINTS .....	5
VI.	QUALITY GUARANTEE .....	6
VII.	FINAL PROVISIONS .....	8

## I. BASIC PROVISIONS

1.1 **Definition of terms.** The Complaints Procedure uses terms with the following meanings:

<b>CC, Civil Code</b>	Act no. 89/2012 Coll., of the Civil Code, as amended.
<b>Terms and Conditions</b>	Terms and Conditions of PUMPA,a.s., as amended.
<b>Complaints procedure</b>	This Complaints Procedure as amended.
<b>Seller</b>	The company PUMPA,a.s., Business ID No. 25518399, with registered address at U Svitavy 54/1, Černovice, 618 00 Brno, Czech Republic listed in the Commercial Register kept at the Regional Court in Brno, Czech Republic under file number B 2555.
<b>E-shop</b>	An internet shop operated by the Seller, located on the website <a href="http://www.pumpa.eu/en">www.pumpa.eu/en</a>
<b>Buyer</b>	A person who places an order for goods and thus enters into a Purchase Contract with the Seller. The Buyer may be a Consumer or another person, in particular an Entrepreneur.
<b>Consumer</b>	A person who, outside the scope of his/her business activity or outside the scope of his/her independent exercise of his/her profession, concludes the Purchase Contract with the Seller or otherwise deals with him/her. If a person provides his/her business identification number or tax identification number in the registration or when concluding a Purchase Contract, the Seller shall assume that he/she is acting in connection with the exercise of his/her profession or his/her gainful activity and therefore not

	as a Consumer. This is without prejudice to the Buyer's ability to prove otherwise.
<b>Contracting Parties</b>	The Seller and Buyer together.
<b>Purchase Contract</b>	Purchase Contract concluded between the Parties.

- 1.2 **Subject of the Complaints procedure.** The Complaints Procedure regulates the rights and obligations arising from defective performance under the Purchase Contract between the Seller and the Buyer, as well as the terms of notification of defects (complaints), the exercise of rights from defective performance and the procedure for handling complaints.

## II. RESPONSIBILITY OF THE SELLER FOR PROPER PERFORMANCE

### A. PROVISIONS COMMON TO ALL BUYERS

- 2.1 **Proper performance of the Seller.** The Seller is liable to the Buyer for the fact that the goods are free from defects when the risk of damage passes to the Buyer.

- 2.2 **Exceptions to the Seller's responsibility.** In particular, the Seller is not responsible for the following

- a) defects of which the Buyer knew before taking possession of the goods or which the Buyer must have known with the exercise of ordinary care already at the conclusion of the Purchase Contract. In the case that the Buyer - Consumer, has been specifically notified by the Seller of such a defect (or deviation from the statutory objective requirements for compliance with the Purchase Contract) and has expressly agreed to the purchase of such goods;
- b) defects caused by the Buyer, in particular by improper handling of the goods or improper assembly of the goods, if the assembly was not carried out by the Seller, use of the goods for purposes other than those intended, use of the goods in violation of the instructions for use or storage of the goods in unsuitable conditions;
- c) defects for which a lower price for the goods has been agreed with the Buyer.

- 2.3 **Wear and tear of goods.** A defect in the goods is not wear and tear caused by normal use or, in the case of used goods, wear and tear corresponding to the extent of their previous use.

### B. PROVISIONS EXCLUSIVELY FOR BUYERS - CONSUMERS

- 2.4 **Presumption of the existence of a defect upon receipt of the goods.** The goods shall be deemed to have been defective upon receipt if the defect becomes apparent within **1 (one) year** of receipt of the goods.

- 2.5 **Confirmation of rights concerning defective performance.** If the Buyer - Consumer so requests, the Seller shall confirm to him/her in writing to what extent and for how long his/her obligations in case of defective performance last.

## III. THE BUYER'S RIGHTS FROM THE SELLER'S DEFECTIVE PERFORMANCE

### A. PROVISIONS EXCLUSIVELY FOR BUYERS - CONSUMERS

- 3.1 **Rights concerning defective performance (method of resolving complaints).** In case of defective performance of the Seller, the Buyer - Consumer has the right to:

- a) remedy of the defect by repairing the goods, supply of new goods without defects (replacement of the goods) or supply of missing goods,
- b) an adequate discount on the purchase price, or
- c) withdrawal from the Purchase Contract; the details of withdrawal from the Purchase Contract are set out in the Terms and Conditions.

The following rules listed stated below apply to individual claims.

# EN

- 3.2 **Repair and exchange.** If the goods are defective, the Buyer - Consumer has the right to demand repair of the goods or delivery of new goods (replacement). However, the Buyer - Consumer does not hold the right to have the defect removed by the chosen method if the removal of the defect by this method is impossible or disproportionately expensive compared to another method. In particular, the Buyer - Consumer is not entitled to demand the replacement of the entire goods if the defect concerns only a part or component of the goods and the defect can be eliminated by replacing this part or component of the goods. The seller may refuse to remove the defect if it is impossible or unreasonably costly to do so, in particular with regard to the significance of the defect and the value the goods would have without the defect.
- 3.3 **Addition of missing goods.** If the Seller has not delivered everything he/she should have, the Buyer-Consumer has the right to demand that the Seller supplies what is missing.
- 3.4 **Discount on the purchase price, withdrawal from the Purchase Contract.** The Buyer - Consumer has the right to demand a reasonable discount on the purchase price or withdraw from the Purchase Contract if
- the defect is a material breach of the Purchase Contract;
  - the Seller refuses to remove the defect (see **paragraph 3.2**);
  - the Seller does not remove the defect within the time limit for handling the claim or in such a way that it does not cause significant difficulties for the Buyer - Consumer;
  - the same defect appears repeatedly, i.e. again after it has been repaired at least twice before;
  - it becomes apparent from the Seller's statement or the circumstances of the situation that the defect will not be rectified within the time limit for settlement of the complaint or without significant difficulties for the Buyer - Consumer.
- 3.5 **Inability to withdraw from the Purchase Contract.** The Buyer – Consumer cannot withdraw from the Purchase Contract if the defect is insignificant.

## B. PROVISIONS EXCLUSIVELY FOR BUYERS WHO ARE NOT CONSUMERS

- 3.6 **Rights concerning defective performance (method of resolving complaints) in the event of a material breach of the Purchase Contract.** If the Buyer gives notification of the defect properly and on time, in case of defective performance of the Seller, which is a material breach of the Purchase Contract, the Buyer has the right to:
- remedy of the defect by supply of new goods without defects or the addition of missing goods,
  - remedy of the defect by repairing the goods,
  - an adequate discount on the purchase price, or
  - withdrawal from the Purchase Contract; the details of withdrawal from the Purchase Contract are set out in the Terms and Conditions.
- 3.7 **Rights concerning defective performance (method of resolving complaints) in the event of a non-material breach of the Purchase Contract.** If the Buyer gives notification of the defect properly and on time, in case of defective performance of the Seller, which is not a material breach of the Purchase Contract, the Buyer has the right to:
- removal of the defect(s)
  - adequate discount on the price of the goods.
- 3.8 **Missing or late choosing of the right arising from defective performance constituting a material breach of the Purchase Contract.** If the Buyer gives notification of a defect in the goods that constitutes a material breach of the Purchase Contract, but does not choose a specific right (method of resolving the complaint) at the same time as the notification of the defect or without undue delay thereafter, he/she may in such a case exercise only the rights from the defective performance that does not constitute a material breach of contract.
- 3.9 **Missing or late choosing of the right arising from defective performance not constituting a material breach of the Purchase Contract.** If the Buyer gives notification of a defect in the goods that constitutes a non-material breach of the Purchase Contract, but does not choose a specific right (method of resolving

# EN

the complaint) at the same time as the notification of a defect in the goods, or without undue delay thereafter, the Seller is in such a case entitled at its choice to deliver the missing goods or eliminate the defect in the goods by repair or replacement with new goods. However, the Seller must not cause the Buyer to incur unreasonable costs by choice.

## C. PROVISIONS COMMON TO ALL BUYERS

3.10 **Inability to exercise the right to delivery of new goods and withdrawal from the Purchase Contract.** The Buyer cannot exercise the right to delivery of new goods (replacement), nor to withdraw from the Purchase Contract as a result of defective performance of the Seller, if the goods cannot be returned in the condition in which they were received. This is not valid in the following instances:

- a) if the condition of the goods has changed as a result of their 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 unaltered condition by act or omission, or
- d) if the Buyer was sold the defective goods before the discovery of the defect, if he/she consumed them or if he altered them during normal use; if this happened only in part, the Buyer shall return to the Seller what he/she can still return from the goods and shall compensate the Seller to the extent to which he/she benefited from the use of the goods.

## IV. **COMPLAINTS ABOUT GOODS (NOTIFICATION OF DEFECTS)**

### A. PROVISIONS COMMON TO ALL BUYERS

4.1 **Notification of defects (complaints).** The Buyer is obliged to notify the Seller of the defect in a proper and timely manner. Within the notification of defects of the goods, the Buyer is obliged to describe all claimed defects of the goods and their manifestations. The Buyer acknowledges that if he/she does not provide a description of the claimed defects of the goods and how these defects are manifested, the Seller cannot proceed to the settlement of the complaint in relation to such claimed defects and such notification will not be considered as a proper notification (complaint) of the defect. The Seller recommends the Buyer to include his/her contact details (or bank account number in case of a refund) in the notification of defects. The Buyer is recommended to attach a proof of purchase of the claimed goods (invoice) to facilitate the settlement of the complaint. The Buyer can send the Seller notification of defects in the following ways:

- in electronic form by e-mail at e-mail [info.en@pumpa.eu](mailto:info.en@pumpa.eu) , or
- in written form to the address PUMPA,a.s., U Svitavy 1, 618 00 Brno, Czech Republic or it can be done by handing over to the Seller in person at the Seller's shop or service centre.

4.2 **Right to choose concerning defective performance (method of resolving complaints).** The Buyer shall inform the Seller their choice regarding the defective performance (i.e. the specific method of resolving the complaint) when giving notification of the defect or without undue delay thereafter. The Buyer cannot change the choice made without the consent of the Seller. However, this does not apply if the Buyer has requested the repair of a defect that proves to be irreparable.

### B. PROVISIONS EXCLUSIVELY FOR BUYERS - CONSUMERS

4.3 **Exercise of rights arising from defective performance, time limit for notification of defect (complaint).** The Buyer - Consumer is entitled to exercise the right to claim for defects that occur in consumer goods for a period of **2 (two) years** from receipt of the goods. This provision is without prejudice to the Buyer's rights under any quality guarantee.

### C. PROVISIONS EXCLUSIVELY FOR BUYERS WHO ARE NOT CONSUMERS

# EN

- 4.4 **Exercise of rights concerning defective performance.** The Buyer is entitled to claim the right of defect only if the goods were defective when the risk of damage was transferred to the Buyer, even if the defect appeared later.
- 4.5 **Written form of complaint.** The Buyer must notify the Seller of the defect in writing, whether in paper or electronic form. Notifications of defects made in any other form may not be taken into account by the Seller and in such case shall not constitute a proper notification of defect.
- 4.6 **Deadline for notification of defects (complaints).** The Buyer is obliged to give notification of the defect without undue delay after it could have been detected by taking sufficient care and carrying out a timely inspection of the goods. If it is a hidden defect, the Buyer is obliged to report it within **10 (ten) days** from discovery of the defect or having taken sufficient care could have discovered it, but no later than **2 (two) years** after taking possession of the item. If the Buyer fails to do so, the Seller is not liable for the defects, and therefore the Seller is entitled to reject the complaint and not to grant the right of defective performance to the Buyer.
- 4.7 **Exclusion of the provisions of Section 2108 CC.** The Buyer cannot exercise the right according to the provisions of Section 2108 CC.

## V. COMPLAINTS PROCEDURE AND SETTLEMENT OF COMPLAINTS

- 5.1 **Cooperation of the Buyer.** For proper settlement of the complaint, the Buyer is obliged to provide the Seller with the necessary cooperation. In particular, the Buyer is obliged to deliver the claimed goods to the Seller at the same time as the notification of the defect or immediately thereafter, or to store them according to the Seller's instructions or to handle them in any other appropriate way so that the claimed defect can be examined. To speed up the settlement of the complaint, the Seller recommends delivering the goods to PUMPA,a.s., U Svitavy 1, 618 00 Brno, Czech Republic. In the case of sending the goods subject to complaint via a carrier, the Buyer is obliged to secure the goods in such a way so that they do not suffer damage. The Buyer is also obliged to provide the Seller with all the necessary information or all documents necessary to settle the complaint (e.g. to prove the conclusion of the Purchase Contract).
- 5.2 **Deadline for settlement of the Buyer - Consumer's complaint.** Complaints made by the Buyer - Consumer shall be settled by the Seller without undue delay, but no later than **30 (thirty) days** from the date of the complaint, unless the Seller and the Buyer - Consumer agree on a longer period of time with regard to the nature of the goods or defect. After allowing this period to expire without taking the necessary action, the Buyer - Consumer may withdraw from the Purchase Contract or demand a reasonable discount on the purchase price. The period of time during which the Buyer - Consumer is in delay in providing the assistance required for the settlement of the complaint shall be extended without further delay. If the Buyer - Consumer has not delivered the goods subject to the complaint to the Seller at the same time as the complaint and
- if he/she fails to deliver the goods subject to the complaint to the Seller even if subsequently requested by the Seller within the time limit set by the Seller; or
  - if the Seller has instructed the Buyer - Consumer to store the goods subject to the complaint or otherwise dispose of them appropriately so that the Seller can examine the claimed defect, and the Buyer - Consumer does not provide the Seller with the necessary cooperation to enable the Seller to examine the claimed defect, even at the request of the Seller and within the time limit set by the Seller, the Seller is entitled to reject the complaint due to the Buyer - Consumer not providing the necessary cooperation to facilitate resolution of the complaint.
- 5.3 **Deadline for settlement of the Buyer's (who is not a Consumer) complaint.** Complaints made by the Buyer, who is not a Consumer, shall be processed by the Seller within a period of time appropriate to the nature of the goods subject to the complaint and the content of the complaint. The deadline is always at least **30 (thirty) days** and starts from the moment when the Seller receives from the Buyer the notification of the defect and the goods in question. The period of time during which the Buyer is in delay in providing the assistance required for the settlement of the complaint shall be extended without further delay. If the Buyer has not delivered the goods subject to the complaint to the Seller at the same time as the complaint and

# EN

- if he/she fails to deliver the goods subject that are subject to the complaint to the Seller within **15 (fifteen) days** from the Seller being notified of the defect; or
- if the Seller has instructed the Buyer to store the goods subject to the complaint or otherwise dispose of them appropriately so that the Seller can examine the claimed defect, and the Buyer does not provide the Seller with the necessary cooperation to enable the Seller to examine the claimed defect, and not within **15 (fifteen) days** from the date on which the Seller was notified of the defect,

the Seller is entitled to reject the complaint due to the Buyer not providing the necessary cooperation to facilitate resolution of the complaint. The Seller's prior call to deliver the goods or to provide assistance is not required. The Buyer is also obliged to provide the Seller with all the necessary information or all documents necessary to settle the complaint (e.g. to prove the conclusion of the Purchase Contract). The period of time during which the Buyer is in delay in providing the assistance required for the settlement of the complaint shall be extended without further delay.

- 5.4 **Settlement of the Buyer's complaint.** The complaint is classed as settled at the moment when the Seller informs the Buyer how the complaint has been settled.
- 5.5 **Complaint costs** If the complaint is justified, the Buyer is entitled to reasonable compensation for the costs incurred in exercising his/her right.
- 5.6 **Acceptance of the goods after the complaint has been settled.** If the Buyer does not pick up the goods (if a personal pick-up of the goods has been agreed) after the settlement of the complaint within **30 (thirty) days** from the date on which he/she was notified of the settlement of the complaint, or if he/she fails to deliver the goods within this period for reasons on his/her side (if delivery by carrier has been agreed), the Seller is entitled to reimbursement of the costs associated with the storage of the goods for each day of delay in picking up (taking possession of) the goods. The Seller is entitled to sell the goods on behalf of the Buyer's, in an appropriate manner after giving the Buyer notice of a reasonable deadline to take delivery of the goods. The proceeds of the sale shall be paid to the Buyer, but costs associated with the storage of the goods and reasonable costs associated with the sale may be deducted.
- 5.7 **Confirmation of the validity of the Buyer - Consumer's complaint.** After accepting the complaint, the Seller shall issue (deliver) to the Buyer - Consumer a written confirmation of when the Buyer - Consumer exercised the right, what is the content of the complaint and what method of settling the claim the Buyer - Consumer requires.
- 5.8 **Confirmation of the settlement of the Buyer - Consumer's complaint.** After settlement of the complaint, the Seller shall issue (deliver) to the Buyer - Consumer a confirmation of the date and method of settlement of the complaint, including confirmation of any repair and its duration, or written justification for the rejection of the complaint.

## VI. QUALITY GUARANTEE

- 6.1 **Providing a quality guarantee.** The quality guarantee is not obliged to be provided by law. The quality guarantee (warranty) is provided by the Seller in particular if the goods are marked in the online shop with an indication of the warranty (e.g. "extended warranty") or if the goods are accompanied by a warranty certificate, where it is stated that the Seller provides the warranty (and not the manufacturer or another third party).
- 6.2 **Relationship of the quality guarantee to the Seller's liability for defects.** Regardless of whether or not a quality guarantee (warranty) is provided, the Buyer's rights under the Seller's liability for defective performance are not affected. The Buyer acknowledges that the Seller also sells goods manufactured or supplied to the Seller by third parties. These goods may be accompanied by warranty certificates or other documents containing warranty conditions drawn up by third parties, while the Seller is not in principle able to influence these warranty conditions. However, the warranty conditions, regardless of where they are stated, always refer only to the quality guarantee, not to the Seller's liability for defective performance

arising from the Purchase Contract and legal regulations, and therefore do not limit this liability in any way.

- 6.3 **Warranty conditions.** The scope of defects covered by warranty, the Buyer's rights regarding warranty defects, the conditions for exercising rights under warranty defects and other warranty conditions are set out in this Complaints Procedure, on the warranty certificate or other documents supplied with the goods, on the packaging of the goods or in the online shop. If the warranty conditions stated on the warranty certificate or other documents supplied with the goods, on the packaging of the goods or in the online shop stipulate something different from the Complaints procedure, then these warranty conditions take precedence over the provisions of the Complaints procedure to the extent applicable.
- 6.4 **Exclusions from the warranty.** The warranty shall further terminate in the event of any intervention in the goods or modifications to the goods not previously approved by the Seller. The warranty does not cover defects,
- a) which the Buyer was already aware of prior to the acceptance of the goods or which the Buyer should have known with the exercise of ordinary care prior to the conclusion of the Purchase Contract;
  - b) arising as a result of improper installation, service or maintenance of the goods, unless performed by the Seller or a person designated by the Seller;
  - c) resulting from improper handling of the goods;
  - d) arising as a result of improper use of the goods, in particular use contrary to the instructions for use, instructions on the packaging of the goods or in their documentation, instructions communicated by the Seller, generally known rules of use, as a result of using the goods for purposes other than those which they are intended for, etc;
  - e) resulting from the storage of goods in unsuitable conditions;
  - f) arising from force majeure or other circumstances not attributable to the nature or characteristics of the goods;
  - g) defects for which a lower purchase price for the goods has been agreed with the Buyer;
  - h) resulting from the natural wear and tear of the goods;
  - i) arising as a result of the existence of another defect in the goods, which the Buyer did not properly and timely notify the Seller of, or whose removal the Buyer did not ensure (if the defect was not covered by the Seller's liability for defects or under the quality guarantee).
- 6.5 **Rights under the quality guarantee.** Under the quality guarantee, the Buyer has the right to have the defect covered by the warranty rectified either by repair of the goods or delivery of new goods. The Seller decides how to remove the defect. The provisions of Article III of the Complaints Procedure shall not apply in the case of a quality guarantee.
- 6.6 **Notification of warranty defects.** The Buyer is obliged to notify the Seller of the warranty defect without undue delay after discovering the defect or if it could have been discovered with sufficient care being taken, but no later than the end of the warranty period. If the Buyer fails to do so, the Seller shall not be liable for the defect covered by warranty. The Buyer must notify the Seller of the defect covered by warranty in writing, whether in paper or electronic form. Notifications of defects made in any other form may not be taken into account by the Seller and in such case shall not constitute a proper notification (complaint) of a defect covered by warranty. This right may be subject to additional (warranty) conditions, usually stated on the warranty certificate or packaging of the goods or in the online shop or in the Complaints Procedure.
- 6.7 **Complaints handling.** The provisions of paragraphs 5.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 of the Complaints Procedure shall apply equally to all Buyers (Buyer - Consumers and Buyers who are not classed as Consumers). The Seller shall settle the complaint within a period of time appropriate to the nature of the goods subject to complaint and the content of the complaint. The deadline is always at least **30 (thirty) days** and starts from the day when the Seller receives from the Buyer the notification of the defect and the goods in question.

## VII. FINAL PROVISIONS

- 7.1 **Legal regime.** This Complaints Procedure is an integral part of the Terms and Conditions and therefore also of the Purchase Contract.
- 7.2 **Changes to the Complaints procedure.** The Seller has the right to change the Complaints Procedure at any time. However, relations between the Seller and the Buyer arising before the effective date of the amendment to the Complaints Procedure shall continue to be governed by the Complaints Procedure as in force on the date when these relations arose.
- 7.3 **References in the Complaints Procedure.** If a reference in the Complaints Procedure to another provision of the Complaints Procedure is incorrect, such a reference shall be deemed as being to the provision of the Complaints Procedure which most closely corresponds to the meaning of the reference made.
- 7.4 **Validity and effectiveness of the Complaints Procedure.** The Complaints Procedure shall come into force and effect on 5.6.2023.

**PUMPA,a.s.**  
Seller and online shop operator



## Порядок подання скарг

компанії PUMPA, a.s., ідентифікаційний номер 25518399, юридична адреса: U Svitavy 54/1, Černovice, 618 00 Brno, Чехія

### ЗМІСТ

I.	ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ .....	1
II.	ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПРОДАВЦЯ ЗА НАЛЕЖНЕ ВИКОНАННЯ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ .....	2
A.	ПОЛОЖЕННЯ, ЗАГАЛЬНІ ДЛЯ ВСІХ ПОКУПЦІВ .....	2
B.	ПОЛОЖЕННЯ, ЩО СТОСУЮТЬСЯ ВИКЛЮЧНО ПОКУПЦЯ-СПОЖИВАЧА.....	2
III.	ПРАВА ПОКУПЦЯ, ЩО ВИПЛИВАЮТЬ ІЗ НЕНАЛЕЖНОГО ВИКОНАННЯ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ПРОДАВЦЯ .....	2
A.	ПОЛОЖЕННЯ, ЩО СТОСУЮТЬСЯ ВИКЛЮЧНО ПОКУПЦЯ-СПОЖИВАЧА.....	2
B.	ПОЛОЖЕННЯ, ЩО СТОСУЮТЬСЯ ВИКЛЮЧНО ПОКУПЦЯ, ЩО НЕ Є СПОЖИВАЧЕМ.....	3
C.	ПОЛОЖЕННЯ, ЗАГАЛЬНІ ДЛЯ ВСІХ ПОКУПЦІВ .....	4
IV.	РЕКЛАМАЦІЯ ТОВАРУ (ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ДЕФЕКТИ) .....	4
A.	ПОЛОЖЕННЯ, ЗАГАЛЬНІ ДЛЯ ВСІХ ПОКУПЦІВ .....	4
B.	ПОЛОЖЕННЯ, ЩО СТОСУЮТЬСЯ ВИКЛЮЧНО ПОКУПЦЯ-СПОЖИВАЧА.....	4
C.	ПОЛОЖЕННЯ, ЩО СТОСУЮТЬСЯ ВИКЛЮЧНО ПОКУПЦЯ, ЩО НЕ Є СПОЖИВАЧЕМ.....	5
V.	ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ І ВИРІШЕННЯ СКАРГ.....	5
VI.	ГАРАНТІЯ ЯКОСТІ .....	6
VII.	ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ.....	8

### I. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 **Визначення термінів.** У Порядку подання скарг використовуються терміни з такими значеннями:

<b>ЦК, Цивільний кодекс</b>	Закон № 89/2012 Сб., Цивільний кодекс, у чинній редакції.
<b>Умови співробітництва</b>	Умови співробітництва компанії PUMPA, a.s. у чинній редакції.
<b>Порядок подання скарг</b>	Цей Порядок подання скарг у чинній редакції.
<b>Продавець</b>	Компанія PUMPA, a.s., ідентифікаційний номер 25518399, з юридичною адресою U Svitavy 54/1, Černovice, 618 00 Brno, Чехія зареєстрована в Торговельному реєстрі Регіонального суду у м. Брно під індексом документа B 2555.
<b>Інтернет-магазин</b>	Інтернет-магазин Продавця, розміщений на веб-сайті <a href="http://www.pumpa.eu/uk">www.pumpa.eu/uk</a>
<b>Покупець</b>	Особа, яка розміщує замовлення на товар і тим самим укладає з Продавцем Договір купівлі-продажу. Покупцем може бути як Споживач, так і інша особа, зокрема Підприємець.
<b>Споживач</b>	Особа, яка поза рамками своєї підприємницької діяльності або поза рамками самостійного виконання своєї професійної діяльності укладає з Продавцем Договір купівлі-продажу або іншим чином має справу з Продавцем. Якщо під час реєстрації або укладення Договору купівлі-продажу особа вказує свій ідентифікаційний номер або номер платника податків, Продавець вважатиме, що вона діє у зв'язку з виконанням

	своєї професійної або прибуткової діяльності й тому не є Споживачем. Це не впливає на можливість Покупця довести протилежне.
<b>Договірні сторони</b>	Продавець і Покупець разом.
<b>Договір купівлі-продажу</b>	Договір купівлі-продажу, укладений між Договірними сторонами.

- 1.2 **Предмет Порядку порядок подання скарг.** Порядок подання скарг регулює права та обов'язки, що виникають у зв'язку з неналежним виконанням Договору купівлі-продажу, укладеного між Продавцем та Покупцем, а також умови повідомлення про дефекти (скарга), здійснення прав у зв'язку з неналежним виконанням зобов'язань та порядок розгляду скарг.

## II. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПРОДАВЦЯ ЗА НАЛЕЖНЕ ВИКОНАННЯ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ

### A. ПОЛОЖЕННЯ, ЗАГАЛЬНІ ДЛЯ ВСІХ ПОКУПЦІВ

- 2.1 **Належне виконання зобов'язань Продавцем.** Продавець несе відповідальність перед Покупцем за відсутність недоліків товару при переході ризику пошкодження на Покупця.
- 2.2 **Винятки з відповідальності Продавця.** Продавець не несе відповідальності, зокрема:
- за дефекти, про які Покупцеві було відомо до отримання товару або про які він повинен був знати під час прояву звичайної уважності під час укладання Договору купівлі-продажу. Проте у випадку Покупця-Споживача тільки якщо Продавець спеціально повідомив його про такий дефект (або відхилення від встановлених законом об'єктивних вимог відповідності товару Договору купівлі-продажу) та Покупець-Споживач дав пряму згоду на купівлю таких товарів;
  - за дефекти, що виникли з вини самого Покупця, зокрема при неправильному поводженні з товаром або неправильному монтажу товару, якщо Продавець не проводив монтаж, при використанні товару не за призначенням, при використанні товару з порушенням інструкції з експлуатації або зберіганні товару в невідповідних умовах;
  - за дефекти, за якими з Покупцем було погоджено нижчу ціну товару.
- 2.3 **Знос товару.** Недоліком товару не є знос товару, викликаний його звичайним використанням, або, у випадку з товаром, що був у використанні, знос, що відповідає ступеню його попереднього використання.

### B. ПОЛОЖЕННЯ, ЩО СТОСУЮТЬСЯ ВИКЛЮЧНО ПОКУПЦЯ-СПОЖИВАЧА

- 2.4 **Припущення наявності дефекту при отриманні товару.** Товар вважається дефектним на момент отримання, якщо дефект стає очевидним протягом **1 (одного) року** з моменту отримання товару.
- 2.5 **Визнання прав у разі неналежного виконання зобов'язань.** На вимогу Покупця-Споживача Продавець зобов'язаний письмово підтвердити йому, в якому обсязі та протягом якого терміну діють його зобов'язання у разі неналежного виконання зобов'язань.

## III. ПРАВА ПОКУПЦЯ, ЩО ВИПЛИВАЮТЬ ІЗ НЕНАЛЕЖНОГО ВИКОНАННЯ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ПРОДАВЦЯ

### A. ПОЛОЖЕННЯ, ЩО СТОСУЮТЬСЯ ВИКЛЮЧНО ПОКУПЦЯ-СПОЖИВАЧА

- 3.1 **Права, які впливають із неналежного виконання зобов'язань (спосіб вирішення скарг).** У разі неналежного виконання Продавцем своїх зобов'язань, Покупець-Споживач має право на:
- усунення недоліку шляхом ремонту товару, постачання нового товару без недоліків (заміна товару) або постачання товару, якого бракує,
  - пропорційну знижку з покупної ціни, або

- с) відмову від Договору купівлі-продажу; докладніша інформація відмови від Договору купівлі-продажу наводиться в Умовах співробітництва.  
При поданні окремих скарг діють наведені нижче правила.
- 3.2 **Ремонт та заміна.** Якщо товар дефектний, Покупець-Споживач має право вимагати ремонту товару чи постачання нового товару (заміни). Однак Покупець-Споживач не має права на усунення дефекту обраним способом, якщо усунення дефекту у такий спосіб неможливе або невиправдано дорого. Зокрема, Покупець-Споживач не має права вимагати заміни всього товару, якщо дефект стосується лише частини чи компонента товару та дефект може бути усунений шляхом заміни цієї частини чи компонента товару. Продавець може відмовитися від усунення дефекту, якщо це неможливо чи невиправдано дорого, зокрема, з урахуванням значущості дефекту та вартості, яку товар мав би без дефекту.
- 3.3 **Доповнення товару, що бракує.** Якщо недолік полягає в тому, що Продавець не поставив усе, що мав, Покупець-Споживач має право вимагати від Продавця доповнити частину, що бракує.
- 3.4 **Знижка з покупної ціни, відмова від Договору купівлі-продажу.** Покупець-Споживач має право вимагати пропорційну знижку з покупної ціни або відмовитися від Договору купівлі-продажу, якщо
- дефект є суттєвим порушенням Договору купівлі-продажу;
  - Продавець відмовляється усунути дефект (див. п. 3.2);
  - Продавець не усуває дефект у строк, встановлений для вирішення скарги, або таким чином, щоб не завдавати Покупцю-Споживачеві значних незручностей;
  - той самий дефект проявляється повторно, тобто, знову після того, як він був усунений принаймні двічі;
  - із заяви Продавця чи обставин стає очевидним, що дефект не буде усунено у строк, встановлений для вирішення скарги, або без значних незручностей для Покупця-Споживача.
- 3.5 **Неможливість відмовитися від Договору купівлі-продажу.** Покупець-Споживач не може відмовитись від Договору купівлі-продажу, якщо дефект є незначним.
- В. ПОЛОЖЕННЯ, ЩО СТОСУЮТЬСЯ ВИКЛЮЧНО ПОКУПЦЯ, ЩО НЕ Є СПОЖИВАЧЕМ
- 3.6 **Права у зв'язку з неналежним виконанням зобов'язань (спосіб вирішення скарги) у разі суттєвого порушення Договору купівлі-продажу.** Якщо Покупець своєчасно та належним чином повідомить про дефект, то у разі неналежного виконання Продавцем зобов'язань, що є суттєвим порушенням Договору купівлі-продажу, Покупець має право на:
- усунення дефекту шляхом поставки нового товару без дефектів або поставки товару, що бракує,
  - усунення дефекту шляхом ремонту товару,
  - пропорційну знижку з покупної ціни, або
  - відмову від Договору купівлі-продажу; вимоги щодо відмови від Договору купівлі-продажу докладніше обговорюються в Умовах співробітництва.
- 3.7 **Права, що впливають із неналежного виконання зобов'язань (спосіб вирішення скарги) у разі незначного порушення Договору купівлі-продажу.** Якщо Покупець належним чином та своєчасно повідомив про дефект, у разі неналежного виконання Продавцем, що не є істотним порушенням Договору купівлі-продажу, він має право:
- усунення дефекту,
  - розумну знижку від ціни товару.
- 3.8 **Нездійснення або несвоєчасне здійснення прав, що впливають з неналежного виконання зобов'язань, що є істотним порушенням Договору купівлі-продажу.** Якщо Покупець повідомляє про дефект товару, який є суттєвим порушенням Договору купівлі-продажу, але не здійснює конкретне право (спосіб вирішення скарги) одночасно з повідомленням про дефект або без

невиправданої затримки після повідомлення, у цьому випадку він може здійснювати права лише у зв'язку з неналежним виконанням зобов'язань, яке є істотним порушенням договору.

- 3.9 **Нездійснення або несвоєчасне здійснення прав, що впливають з неналежного виконання зобов'язань, що є несуттєвим порушенням Договору купівлі-продажу.** Якщо Покупець повідомляє про дефект товару, який є несуттєвим порушенням Договору купівлі-продажу, але не здійснює конкретне право (спосіб вирішення скарги) одночасно з повідомленням про дефект товару або без зайвої затримки після повідомлення, то Продавець має право або доставити відсутні товари, або усунути дефект товарів, відремонтувавши чи обмінявши товари на нові. Проте Продавець не повинен своїм вибором викликати необґрунтовані витрати у Покупця.

#### C. ПОЛОЖЕННЯ, ЗАГАЛЬНІ ДЛЯ ВСІХ ПОКУПЦІВ

- 3.10 **Неможливість реалізації права на постачання нових товарів та відмова від договору купівлі-продажу.** Покупець не може скористатися правом поставки нового товару (обміну) або відмови від договору купівлі-продажу внаслідок неналежного виконання зобов'язань Продавцем, якщо він не може повернути товар у тому стані, в якому він його отримав. Це не стосується таких випадків:
- у разі зміни стану товару в результаті його огляду з метою виявлення дефекту товару,
  - якщо Покупець використав товар до виявлення дефекту,
  - якщо Покупець дією чи бездіяльністю став причиною неможливості повернення товару у незмінному стані, або
  - якщо Покупець продав дефектний товар до виявлення дефекту, використав його або вніс до товару зміни в процесі нормального використання; якщо це відбулося лише частково, Покупець поверне Продавцю ту частину товару, яку можна повернути, та надасть Продавцю компенсацію в межах суми, в якій він отримав вигоду від використання товару.

### IV. РЕКЛАМАЦІЯ ТОВАРУ (ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ДЕФЕКТИ)

#### A. ПОЛОЖЕННЯ, ЗАГАЛЬНІ ДЛЯ ВСІХ ПОКУПЦІВ

- 4.1 **Повідомлення про дефект (скарга).** Покупець зобов'язаний своєчасно та належним чином сповістити Продавця про дефекти товару. У повідомленні про дефекти товару Покупець зобов'язаний описати всі заявлені дефекти товару та їх прояви. Покупець визнає, що якщо Покупець не надасть опису заявлених дефектів товару та їх прояву, Продавець не зможе розпочати розгляд скарги щодо таких заявлених дефектів, і таке повідомлення не вважатиметься належним повідомленням (скаргою) про дефект. Продавець рекомендує Покупцеві вказувати у повідомленні про дефекти свої контактні дані (включаючи, де це застосовується, номер банківського рахунку в разі повернення грошей). Покупцеві рекомендується надати доказ купівлі заявленого товару (рахунок-фактуру), щоб полегшити вирішення скарги. Покупець може надіслати Продавцю повідомлення про дефект

- в електронному вигляді на адресу електронної пошти [info.ua@pumpa.eu](mailto:info.ua@pumpa.eu) або
- у паперовому вигляді на адресу PUMPA, a.s., U Svitavy 1, 618 00 Brno, Czech Republic або може скласти його та передати Продавцю особисто у магазині або сервісному центрі Продавця.

- 4.2 **Вибір права, що впливає з неналежного виконання зобов'язань (способу вирішення скарги).** Покупець зобов'язаний повідомити Продавця, яке право, що впливає з неналежного виконання (тобто конкретний спосіб вирішення скарги) він здійснює при повідомленні про дефект або без невиправданої затримки після цього. Покупець не може змінити зроблений вибір без згоди Продавця. Однак це не стосується випадків, коли Покупець вимагав усунення дефекту, який виявився невиправним.

#### B. ПОЛОЖЕННЯ, ЩО СТОСУЮТЬСЯ ВИКЛЮЧНО ПОКУПЦЯ-СПОЖИВАЧА

- 4.3 **Здійснення прав, що впливають з неналежного виконання зобов'язань, строк для повідомлення про дефект (скарги).** Покупець-Споживач має право здійснити права у разі дефекту, що виявився у

споживчому товарі, протягом **2 (двох) років** з моменту його отримання. Це положення не впливає на права Покупця, що випливають з гарантії якості.

## C. ПОЛОЖЕННЯ, ЩО СТОСУЮТЬСЯ ВИКЛЮЧНО ПОКУПЦЯ, ЩО НЕ Є СПОЖИВАЧЕМ

- 4.4 **Здійснення прав, які випливають з неналежного виконання зобов'язань.** Покупець має право здійснити права, що випливають з неналежного виконання зобов'язань лише у тому випадку, якщо товар був дефектним на момент переходу ризику пошкодження до Покупця, навіть якщо дефект став очевидним пізніше.
- 4.5 **Письмова форма скарги.** Покупець повинен повідомити Продавця про дефект у письмовій формі, паперовій чи електронній. Повідомлення про дефекти, зроблені в будь-якій іншій формі, не можуть бути прийняті до уваги Продавцем і в такому разі не є належним повідомленням про дефект.
- 4.6 **Термін повідомлення про дефект (скарги).** Покупець зобов'язаний без невиправданої затримки повідомити про дефект після того, як він міг би його виявити при своєчасному огляді товару і достатній мірі уважності. Якщо це прихований дефект, Покупець зобов'язаний повідомити про нього протягом **10 (десяти) днів** після того, як він його виявив або міг виявити при достатній уважності, але не пізніше **2 (двох) років** після доставки товару. В іншому випадку Продавець не несе відповідальності за зазначені дефекти, і тому Продавець має право відхилити скаргу та не визнавати за Покупцем здійснення прав, що випливають із неналежного виконання зобов'язань.
- 4.7 **Вияток положень § 2108 ЦК.** Покупець не може здійснити права, передбачені положеннями § 2108 ЦК.

## V. **ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ І ВИРІШЕННЯ СКАРГ**

- 5.1 **Сприяння Покупця.** Покупець зобов'язаний надати Продавцю необхідне сприяння для належного розгляду скарги. Зокрема, він зобов'язаний передати Продавцю заявлений товар одночасно з повідомленням про дефект або одразу після повідомлення, або зберігати його або розпоряджатися ним іншим чином відповідно до інструкцій Продавця, щоб можна було розглянути заявлений дефект. Для прискорення розгляду скарг Продавець рекомендує доставити товар на адресу PUMPA, a.s., U Svitavy 1, 618 00 Brno. У разі надсилання заявленого товару через перевізника, Покупець зобов'язаний забезпечити товар так, щоб уникнути його пошкодження. Покупець також зобов'язаний надати Продавцю всю необхідну інформацію для вирішення скарги або надати документи, необхідні для вирішення скарги (наприклад, для підтвердження укладання Договору про купівлю-продаж).
- 5.2 **Термін розгляду скарги Покупця-Споживача.** Скарга Покупця-Споживача має бути розглянута Продавцем без невиправданої затримки, але не пізніше ніж протягом **30 (тридцяти) днів** з дати подання скарги, якщо Продавець та Покупець-Споживач не домовляться про довший термін з урахуванням характеру товару чи дефекту. Після закінчення цього терміну Покупець-Споживач може відмовитись від Договору купівлі-продажу або вимагати розумної знижки від покупної ціни. Строк вирішення скарги продовжується без невиправданої затримки на строк, протягом якого Покупець-Споживач затримує надання сприяння, необхідного для вирішення скарги. Якщо Покупець-Споживач не передав заявлений товар Продавцю одночасно з поданням скарги, а також
- не передав заявлений товар Продавцю навіть після наступної вимоги Продавця у встановлений ним строк чи
  - якщо Продавець доручив Покупцеві-Споживачеві зберігати заявлений товар або розпоряджатися ним іншим належним чином, щоб Продавець міг розглянути заявлений дефект, а Покупець-Споживач не надає Продавцю сприяння, необхідного Продавцю для розгляду заявленого дефекту навіть на вимогу Продавця та у встановлений ним термін, Продавець має право відхилити скаргу через ненадання необхідного сприяння для вирішення скарги з боку Покупця-Споживача.

- 5.3 **Строк для вирішення скарги Покупця, який не є Споживачем.** Скарга, подана Покупцем, який не є Споживачем, буде розглянута Продавцем протягом терміну, відповідного до характеру заявленого товару та змісту скарги. Термін завжди становить не менше **30** (тридцяти) **днів** і починається з моменту отримання Продавцем від Покупця повідомлення про дефекти та заявленого товару. Термін розгляду скарги продовжується без невинуватої затримки на період, протягом якого Покупець затримує надання сприяння, необхідного для вирішення скарги. Якщо Покупець не доставляє Продавцю заявлений товар одночасно з поданням скарги та
- не доставляє заявлений товар Продавцю навіть протягом **15** (п'ятнадцяти) **днів** з моменту доручення Продавцю повідомлення про дефект або
  - якщо Продавець доручає Покупцеві зберігати заявлені товари або розпоряджатися з ними іншим належним чином, щоб Продавець міг розглянути заявлений дефект, а Покупець не надає Продавцю сприяння, необхідного Продавцю для розгляду заявленого дефекту, навіть протягом **15** (п'ятнадцяти) **днів** з дня повідомлення Продавця про дефект,
- Продавець має право відхилити скаргу у зв'язку з ненаданням сприяння, необхідного для вирішення скарги з боку Покупця. Продавцю не потрібно попередньо вимагати доставки товару чи сприяння. Покупець також зобов'язаний надати Продавцю всю необхідну інформацію для вирішення скарги або надати документи, необхідні для вирішення скарги (наприклад, для підтвердження укладання Договору про купівлю-продаж). Термін розгляду скарги продовжується без невинуватої затримки на період, протягом якого Покупець затримує надання сприяння, необхідного для вирішення скарги.
- 5.4 **Вирішення скарги Покупця.** Скарга вважається вирішеною, коли Продавець інформує Покупця про те, як було вирішено скаргу.
- 5.5 **Витрати, пов'язані зі скаргою.** Якщо скарга обґрунтована, Покупець має право на відшкодування витрат, цілеспрямовано понесених на реалізацію свого права.
- 5.6 **Отримання товару після розгляду скарги.** Якщо Покупець не забирає товар (якщо було обумовлено особисте вивезення товару) після вирішення скарги протягом **30** (тридцяти) **днів** з дня, коли він був повідомлений про вирішення скарги, або якщо йому не можна доставити товар у цей термін з причин з його боку (якщо було погоджено доставку перевізником), Продавець має право на оплату витрат, пов'язаних із зберіганням товару Покупця за кожен день прострочення отримання (прийняття) товару. Після повідомлення Покупця та надання йому додаткового розумного терміну для прийняття товару, Продавець має право продати товар і переслати виручку на рахунок Покупця у відповідний спосіб. Продавець пересилає виручку від продажу Покупцеві, але може вирахувати витрати, пов'язані зі зберіганням товару, та розумні витрати, пов'язані з продажем.
- 5.7 **Підтвердження про подання скарги Покупця-Споживача.** Після отримання скарги Продавець зобов'язаний видати (передати) Покупцеві-Споживачеві письмове підтвердження про те, коли Покупець-Споживач здійснив право, що є предметом скарги та який спосіб вирішення скарги вимагає Покупець-Споживач.
- 5.8 **Підтвердження вирішення скарги Покупця-Споживача.** Після вирішення скарги Продавець видає (передає) Покупцеві-Споживачеві підтвердження дати та способу вирішення скарги, в тому числі підтвердження ремонту та його тривалості, або письмове обґрунтування відхилення скарги.

## VI. ГАРАНТІЯ ЯКОСТІ

- 6.1 **Надання гарантії якості.** Гарантія якості не передбачена законом. Гарантія якості надається Продавцем, зокрема, якщо товар в інтернет-магазині позначений гарантійною інформацією (наприклад, «розширена гарантія») або якщо до товару додається гарантійний талон, з якого випливає, що гарантія надається саме Продавцем (а не виробником чи будь-якою іншою третьою стороною).

- 6.2 **Зв'язок гарантії якості з відповідальністю Продавця за дефекти.** Надання чи ненадання гарантії якості не впливає на права Покупця, що випливають з відповідальності Продавця за неналежне виконання зобов'язань. Покупець бере до уваги, що Продавець продає також товари, вироблені чи поставлені Продавцю третіми особами. До цього товару можуть бути додані гарантійні талони або інші документи, що містять гарантійні умови, складені третіми особами, при цьому Продавець не має можливості впливати на ці гарантійні умови. Проте гарантійні умови, незалежно від того, де вони викладені, завжди стосуються тільки гарантії якості, а не відповідальності Продавця за неналежне виконання зобов'язань, що впливає з Договору купівлі-продажу та правових норм, і тому жодним чином не обмежують цю відповідальність.
- 6.3 **Умови гарантії.** Обсяг гарантії, права Покупця за гарантією, умови їх здійснення та інші умови гарантії викладені в цьому Порядку подання скарг, гарантійному талоні або інших документах, що додаються до товару, на упаковці товару або в інтернет-магазині. Якщо умови гарантії, викладені в гарантійному талоні або інших документах, що додаються до товару, на упаковці товару або в інтернет-магазині, відрізняються від Порядку подання скарг, такі умови гарантії мають переважну силу над відповідними положеннями Порядку подання скарг у відповідній мірі.
- 6.4 **Виятки з гарантії.** Гарантія припиняється без зволікання в разі будь-якого втручання або зміни товару, які не були раніше схвалені Продавцем. Гарантія не поширюється на дефекти,
- про які Покупцеві було відомо до отримання товару, або про які Покупець повинен був дізнатися при прояві звичайної уважності до укладення Договору.
  - що виникли внаслідок неналежного встановлення, обслуговування або ремонту товару, якщо вони не були виконані Продавцем або особою, призначеною Продавцем;
  - що виникли внаслідок неналежного поводження з товарами;
  - що виникли внаслідок неналежного використання товару, зокрема, внаслідок використання з порушенням інструкцій з використання, вказівок, наведених на упаковці товару або в його документації, вказівок, повідомлених Продавцем, загальновідомих правил використання, внаслідок використання товару не за призначенням тощо;
  - що виникли в результаті зберігання товару в неналежних умовах;
  - що виникли внаслідок форс-мажору або інших обставин, які не впливають із характеру або характеристик товару.
  - через які з Покупцем була узгоджена нижча ціна товару;
  - що виникли в результаті природного зносу товару;
  - що виникли внаслідок наявності в товарі іншого дефекту, про який Покупець не заявив Продавцю належним чином і своєчасно, або усунення якого Покупець сам не забезпечив (якщо на дефект не поширюється відповідальність Продавця за дефекти або гарантія якості).
- 6.5 **Права, що випливають з гарантії якості.** У межах гарантії якості Покупець має право на усунення гарантійного дефекту шляхом ремонту товару або поставки нового товару. Про спосіб усунення дефекту приймає рішення Продавець. Положення статті III Порядку подання скарг у разі гарантії якості не застосовуються.
- 6.6 **Повідомлення про гарантійні дефекти.** Покупець зобов'язаний сповістити Продавця про гарантійний дефект без невиправданої затримки після того, як він виявив його або міг би виявити при достатній уважності, але не пізніше закінчення гарантійного строку. В іншому випадку Продавець не несе відповідальності за гарантійний дефект. Покупець повинен повідомити Продавця про гарантійний дефект у письмовій формі, паперовій або електронній. Повідомлення про гарантійні дефекти, зроблені в будь-якій іншій формі, не можуть бути прийняті до уваги Продавцем і в такому випадку не є належним повідомленням (скаргою) про гарантійний дефект. Це право може бути обумовлено іншими (гарантійними) умовами, зазвичай зазначеними в гарантійному талоні, в інструкції, на упаковці товару, в інтернет-магазині або в Порядку подання скарг.
- 6.7 **Вирішення скарг.** Для вирішення скарг, що стосуються гарантійних дефектів, застосовуються положення п. 5.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 Порядку подання скарг для всіх Покупців (Покупців-Споживачів і Покупців, які не є споживачами). Продавець зобов'язаний задовольнити скаргу у строк, що

відповідає характеру товару, на який подано скаргу, і змісту скарги. Цей період завжди становить щонайменше **30** (тридцять) **днів** з дати отримання Продавцем від Покупця повідомлення про дефект і заявленого товару.

## **VII. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

- 7.1 **Правовий режим.** Цей Порядок подання скарг є невід'ємною частиною Умов співробітництва, а отже, також Договору купівлі-продажу.
- 7.2 **Зміни Порядку подання скарг.** Продавець має право змінити Порядок подання скарг у будь-який час. Однак відносини між Продавцем і Покупцем, що виникли до дати набрання чинності зміни Порядку подання скарг, продовжують регулюватися Порядком подання скарг у редакції, яка була чинною на дату виникнення цих відносин.
- 7.3 **Посилання в Порядку подання скарг.** Якщо посилання в Порядку подання скарг на інше положення Порядку подання скарг є помилковим, таке посилання відноситься до такого положення Порядку подання скарг, яке найбільш точно відповідає змісту такого посилання.
- 7.4 **Чинність Порядку подання скарг.** Порядок подання скарг набуває чинності з 5.6.2023

**PUMPA, a.s.**

Продавець та оператор інтернет-магазину