

# REKLAMAČNÍ PROTOKOL

č.:

podmíněná reklamační -  
mechanicky poškozeno

REKLAMUJÍCÍ:	PRODEJCE: PANTUMA s.r.o. IČO:27442934
Adresa:	Kozojedy 255, 28163, Kostelec n.Č.L.
č.tel.:	Přílohy: Fotografie (počet ks):
e-mail:	Vyplněný záruční list (Ano/Ne):

Název reklamovaného produktu / dílu:

Datum prodeje:	Nákupní doklad č.:	Datum podání:
----------------	--------------------	---------------

Popis reklamační reklamujícím:

Požadavek zákazníka na vyřízení reklamační: oprava / výměna / vrácení hotovosti / jiný:

Reklamační námi prodaného zboží je prováděna dle platných zákonů ČR dle občanského zákoníku. Obecné podmínky reklamační: S reklamační se může kupující obrátit buď přímo na servisní síť výrobce, nebo na prodávajícího. Kupujícímu doporučujeme pro zrychlení přijetí a vyřízení reklamační dodat nákupní doklad a uvést: a) Číslo dodávky (dle prodejního dokladu, dodacího listu nebo faktury) b) Co nejvýstižnější popis závad a jejich projevů a zaslání fotografií. V případě uplatnění reklamační mimo autorizovanou síť, může kupující reklamované zboží reklamovat na adrese Na Zastávce 255, Kozojedy, 281 63 kde je příjem reklamační. Výňatek z ceníku prací: Cena servisního technika je 350 Kč / hod, Doprava 12Kč / km tam a zpět z obce Kozojedy. Ceny náhradních dílů jsou dle katalogových cen jednotlivých výrobců k dispozici na [www.pantuma.cz](http://www.pantuma.cz) nebo na prodejně společnosti nebo na dotaz (možno osobně, telefonicky, emailem).

Kupující podpisem souhlasí s vyřízením reklamační po dobu nezbytně nutnou k vyřízení reklamační, jenž může překročit i 30 dní. V případě nesouhlasu napište či zakroužkujte zde nesouhlasím:

Podpisem tohoto listu kupující vyslovuje souhlas s reklamačními a obchodními podmínkami a ceníkem prací společnosti PANTUMA s.r.o. uveřejněným na [www.pantuma.cz](http://www.pantuma.cz) a jsou přílohou tohoto reklamačního protokolu.

Podpis reklamujícího klienta:	Za prodávajícího převzal:
	podpis:

V případě neuvedení čísla nákupního dokladu nebo jeho poskytnutí. Datum přijetí reklamační:

Posouzení reklamovaného zboží:	Provedl:	Dne:
--------------------------------	----------	------

Odborné vyjádření prodávajícího k reklamované závadě a jejímu vzniku:

Reklamační vyřízena: 1, uznána - A, dodání nového zboží / dílu B, vráceny všechny peněžní prostředky C, Poskytnuta sleva ve výši: ..... Kč 2, Zamítnuta

Datum a Podpis reklamačního technika:

vyplní reklamující

vyplní reklamační technik

## Obchodní podmínky společnosti PANTUMA s.r.o.

1. Obchodní podmínky platí pro nákup v obchodu provozovaný společností PANTUMA s.r.o. Obchodní podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího, kterým je společnost PANTUMA s.r.o., se sídlem Kozojedy 255, 281 63 Kostelec nad Černými Lesy, IČO: 27442934, DIČ: CZ27442934, Společnost je zapsána v obchodním rejstříku, vedený Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 111992 a kupujícího (zákazník, spotřebitel).

Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Smluvní vztah se řídí platným občanským zákoníkem, vše ve znění novel. Obchodní podmínky společnosti PANTUMA s.r.o. se řídí dle občanského zákoníku. Tento zákon je nadřazen obchodním podmínkám a pokud by docházelo k rozporu mezi obchodními podmínkami a občanským zákonem, vždy platí jen a pouze ustanovení z občanského zákonu.

### 2. Ochrana osobních údajů

Informace o zákaznících jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších dodatků a předpisů. Kupující uzavřením smlouvy souhlasí se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v databázi prodávajícího po úspěšném splnění smlouvy a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním.

Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Osobní údaje je možno na základě písemné žádosti zákazníka odstranit z databáze. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Osobní údaje dodavatel nepředává žádné další osobě. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro doručení zboží. Jednotlivé smlouvy jsou po svém uzavření provozovatelem archivovány, a to ve formě elektronické a jsou přístupné pouze provozovateli obchodu.

### 3. Definice pojmů

Spotřebitelská smlouva je smlouva kupní, případně jiná smlouva, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.

Prodávající je obchodní společnost PANTUMA s.r.o., se sídlem Kozojedy 255, 281 63 Kostelec nad Černými Lesy, IČO: 27442934, DIČ: CZ27442934, Společnost je zapsána v obchodním rejstříku, vedený Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 111992. PANTUMA s.r.o. je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

Zákazníkem našeho obchodu je kupující. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje kupující, který je spotřebitelem a kupující, který spotřebitelem není. Kupující spotřebitel nebo jen spotřebitel je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Kupující, který není spotřebitel, je podnikatel, který nakupuje výrobky či užívá služby za účelem svého podnikání s těmito výrobky nebo službami. Tento kupující se řídí obchodními podmínkami v rozsahu, které se ho týkají.

#### Kupní smlouva

Je-li kupujícím spotřebitel, návrhem k uzavření kupní smlouvy je umístění nabízeného zboží dodavatelem na stránky, kupní smlouva vzniká odesláním objednávky kupujícím–spotřebitelem a přijetím objednávky dodavatelem. Toto přijetí dodavatel neprodleně potvrdí kupujícímu informativním e-mailem na zadaný e-mail, na vznik smlouvy však toto potvrzení nemá vliv. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů.

Není-li kupujícím spotřebitel, návrhem na uzavření kupní smlouvy je odeslaná objednávka zboží kupujícím a samotná kupní smlouva je

uzavřena momentem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu s tímto jeho návrhem.

Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, včetně reklamačního řádu, a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky a reklamační řád je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

Prodávající si vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo její část před uzavřením kupní smlouvy, na základě dohody s kupujícím, v těchto případech: zboží se již nevyrábí nebo nedodává nebo se výrazným způsobem změnila cena dodavatele zboží. V případě, že Kupující zaplatil již část nebo celou částku kupní ceny, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet nebo adresu a k uzavření Kupní smlouvy nedojde.

Na dárky, které jsou poskytovány zcela zdarma, nelze uplatňovat jakákoliv práva spotřebitele. Takové zboží splňuje podmínky Darovací smlouvy a veškeré normy dle platné legislativy ČR.

Na zboží jenž není na skladě v ČR u prodejce a nebo jsou s ním spojené služby typu montáž, zapojení a zákazník si jej vysloveně objednal, se podepisuje se zákazníkem písemná kupní smlouva. Součástí kupní smlouvy je přesná definice kupního vztahu mezi prodávajícím a kupujícím, předmět nákupu včetně jeho specifikace, doba dodání, fotodokumentace, stavební připravenost, montážní protokol jenž se bude vyplňovat po montáži, zálohová faktura na první splátku ve výši 50% na daný předmět nákupu včetně souvisejících služeb. V případě, že zákazník podepíše kupní smlouvu a uhradí první splátku na předmět nákupu a chce od nákupu zboží jednostranně odstoupit, může požadovat vrácení první splátky po dohodě s PANTUMA, s.r.o. Společnost PANTUMA s.r.o. si vyhrazuje právo na smluvní pokutu až do výše 100% složené první splátky nebo úhradu nákladů spojených s objednáním zboží pro zákazníka, na základě jeho závazné objednávky a následného odstoupení od zakoupení.

### 4. Platba - Způsoby platby

-hotově při převzetí na provozovně společnosti, nebo na jiném místě dle vzájemné dohody.

-převodem z účtu (na účet dle zálohové faktury)

-platba na dobírku -platba kartou na eshopu prodávajícího

### 5. Cena zboží

Součástí ceny zboží je i recyklační poplatek (je již zahrnut v koncové ceně zboží).

### 6. Přeprava zboží - Doprava

Dopravu rozdělujeme dle váhy zboží a dle kategorie (pokud se jedná o sanitu - například vany, boxy, sauny, vířivky - včetně montáže, je třeba dohodnout telefonicky). V případě nejasnosti do které kategorie spadá Vámi vybrané zboží kontaktujte naši společnost emailem, telefonicky nebo formuláře pro zaslání dotazu.

Balíková přeprava zboží s váhou do 30kg a rozměry vnějšího obalu součtu tří stran do 300cm,

Doprava po celé ČR za 150 Kč při platbě předem na účet společnosti. Doprava plus dobírka po celé ČR za 195Kč. Tato služba je poskytována balíkem České Pošty.

Paletová přeprava zboží s váhou zboží od 30kg a objemem do 1m<sup>3</sup>: Řeší se paletovým rozvozem společností GEIS. Doprava po celé ČR za 1200 Kč při platbě předem na účet společnosti. Doprava plus dobírka po celé ČR za 1300 Kč

Paletová přeprava zboží s váhou zboží od 30kg a objemem nad 1m<sup>3</sup>: Řeší se paletovým rozvozem společností GEIS. Doprava po celé ČR

za 1500 Kč při platbě předem na účet společnosti. Doprava plus dobírka po celé ČR za 1600 Kč

Zákazník je informován ohledně určení ceny dopravy dle váhy a objemu před odesláním zboží. Na základě odsouhlasení ceny za dopravné a případné doběrečné zákazník, je zboží odesláno na uvedenou dodací adresu zákazníka.

Vlastní doprava zboží spojené se službou montáž - zapojení dodávkovým vozem společnosti včetně dopravy montážních techniků. Jedná se především o sanitu - instalace a montáž van, parních boxů, saun, vířivek. Doprava po Praze - paušál 800 Kč. Doprava mimo Prahu - 12Kč za km tam a zpět Kozojed bez stěhování. Stěhování nadrozměrného zboží do 120Kg je za paušální poplatek 600Kč. Stěhování nadrozměrného zboží nad 120Kg - většinou se jedná pouze o venkovní vířivé vany (cca s vahou okolo 350kg), je za individuální poplatek vzhledem k místně příslušným podmínkám a zda bude potřeba manipulační technika typu jeřáb.

#### 7. Převzetí zásilky

Doporučujeme:

a) V případě, že je zboží viditelně poškozeno, zásilku vůbec nepřebírat. Zásilka se pak vrátí k nám a Vám je zasláno jiné zboží. Takto poškozenou zásilku my pak reklamujeme u přepravce. Pokud je u zásilky poškozen obal jen z části - povrchově, je možné zásilku převzít s výhradou, zkontrolovat s přepravcem zboží - rozbalit jej a sepsat s přepravcem zápis o poškození.

b) V případě, že zjistíte nefunkčnost daného výrobku, je toto řešeno jako reklamáce a bude Vám vystaven reklamační protokol, jenž je i ke stažení na našich webových stránkách.

#### 8. Rozpor s kupní smlouvou

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

#### 9. Právo Spotřebitele odstoupit od smlouvy

Pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (v internetovém obchodě), má spotřebitel v souladu s občanským zákoníkem právo odstoupit od smlouvy do 14 dní od převzetí zboží. V takovém případě spotřebitel kontaktuje prodávajícího a nejlépe písemně uvede, že odstupuje od smlouvy s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz. Pozn.: Peníze je možné vrátit též v hotovosti v sídle společnosti, provozovně společnosti. Odstoupení od smlouvy musí být odesláno na adresu prodávajícího nejpozději poslední den 14 denní lhůty. Dle § 1831 odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel. Dále dle § 1832 prodávající vrací kupujícímu všechny peněžní prostředky do 14 dní po obdržení zboží zpět dle § 1831.

Na kupní cenu, která má být kupujícímu vrácena, může prodávající navíc započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením Zboží (náklady na přepravu apod.). Dle § 1832, kde se v odst. 2 uvádí ...jestliže spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který podnikatel nabízí, vrátí podnikatel spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

10. Právo na odstoupení od smlouvy spotřebitel nemá, v případě smluv jenž vymezuje občanský zákoník dle § 1837:

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy

a) o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,

b) o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,

c) o dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávislých na vůli podnikatele,

d) o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,

e) o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,

f) o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů,

g) o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,

h) o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,

i) o dodávce novin, periodik nebo časopisů,

j) o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu,

k) uzavírané na základě veřejné dražby podle zákona upravujícího veřejné dražby, nebo

l) o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.

Prodávající si vyhrazuje právo na zrušení objednávky u zboží označeného pojmem „Momentálně nedostupné“ v případě, že zboží již není možné dodat ani nahradit jiným modelem nebo pokud se jeho cena výrazně změnila a zákazník toto před samotným vznikem kupní smlouvy neakceptuje. Prodávající zákazníka o této situaci informuje. Byla-li část nebo celá objednávka uhrazena, budou zákazníkovi peníze vráceny na účet.

#### 11. Zpětný odběr elektrospotřebičů

Konkrétní výše příplatků a místa pro zpětný odběr použitých elektrozařízení je možné nalézt na webových stránkách organizací, které provozují kolektivní systémy pro oddělený sběr, zpětný odběr, zpracování, využití a odstranění elektrozařízení a elektroodpadu:

- EKO-KOM a.s. – zpětný odběr obalů

#### 12. Závěrečná ustanovení

Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na internetových stránkách prodávajícího, sídle a provozovně společnosti, v den uzavření kupní smlouvy. Objednávka spotřebitele je po svém potvrzením jako uzavřená smlouva mezi kupujícím a prodávajícím archivována za účelem jejího splnění a další evidence a její stav je přístupný kupujícímu. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce, případně i v jiných jazycích, pokud to nebude důvodem nemožnosti jejího uzavření. Nákupem zákazník souhlasí se zasláním obchodních sdělení.

Tyto obchodní podmínky spotřebiteli umožňují jejich archivaci a reprodukci. Momentem uzavření kupní smlouvy kupující přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek ve znění platném v den odeslání objednávky včetně ceny objednaného zboží uvedenou v potvrzené objednávce, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak.

*Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1.ledna 2014*