

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád internetového obchodu (e-shopu) [www.pickup24h.eu](http://www.pickup24h.eu)

Provozovatel internetového obchodu:

**Pick-up & 24 a.s.**

IČO: 082 51 959

DIČ: CZ082 51 959

Sídlo: Pod vrstevnicí 1760/23, Karlovy Vary, Stará Role, 360 17

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 24476.

Telefon: +420 732 483 683

E-mail: [info@pickup24h.eu](mailto:info@pickup24h.eu)

(dále jen "**Prodávající**")

1. Reklamovat lze pouze zboží, které bylo zakoupeno u prodávajícího a které je vlastnictvím spotřebitele.
2. Pokud je kupující spotřebitel (fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání), na veškeré nabízené zboží je poskytována záruka v trvání 24 měsíců, u směsi do kávomatu je záruční doba uvedena na obale.
3. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží.
4. Kupující je povinen reklamaci uplatnit neprodleně u prodávajícího, a to ihned po zjištění vady.
5. Odpovědnost za vady se nevztahuje na vady způsobené následujícím užíváním:
  - 5.1. k vadě došlo mechanickým poškozením výrobku způsobeným kupujícím, nesprávným zacházením s výrobkem, jiným způsobem, než byl uveden v návodu k použití;
  - 5.2. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy přirozenému prostředí zboží podle návodu;
  - 5.3. zanedbáním péče a údržby o zboží;
  - 5.4. poškozením zboží nadměrným zatěžováním;
  - 5.5. používáním zboží v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci, obecnými zásadami, technickými normami nebo bezpečnostními předpisy nebo jiným porušením záručních podmínek.
6. Z odpovědnosti za vady jsou také vyňaty vady, které vznikly při živelné pohromě.
7. Odpovědnost za vady se nevztahuje rovněž i na běžné opotřebení zboží (nebo jeho části) způsobené používáním zboží. Za vadu nelze považovat, jak vyplývá již z povahy

věci, doba její minimální trvanlivosti nebo doba spotřeby, která může být omezena na kratší dobu. Doba minimální trvanlivosti, doba použitelnosti, doba spotřeby nebo obdobná doba je uvedena na zboží, pokud takovému označení zboží podléhá.

8. Reklamované zboží je třeba zaslat na adresu uvedenou níže.
9. Zboží je třeba vhodně zabalit, aby během přepravy nedošlo k poškození zboží. Prodávající doporučuje zboží zaslat doporučeně, případně jako pojištěnou zásilku. Ke zboží je třeba připojit kopii dokladu o koupi (fakturu) a vyplněný reklamační formulář, který je přílohou tohoto reklamačního řádu. Reklamační formulář je možné také vyplnit online na této adrese: <https://www.pickup24h.eu/> formulář „Reklamace“. Reklamaci je třeba zaslat výhradně písemně (poštou) nebo prostřednictvím výše uvedeného online formuláře nebo osobně v provozovně prodávajícího na adrese Nerudova 99/2, 360 17 Karlovy Vary.
10. Prodávající potvrdí přijetí reklamace a vydá kupujícímu potvrzení o uplatnění reklamace zboží ve vhodné formě. Za den uplatnění reklamace se považuje den jejího doručení prodávajícímu. Pokud není možné potvrzení doručit ihned, musí se doručit bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamace. Potvrzení o vyřízení reklamace bude zasláno písemně.
11. Prodávající je povinen určit způsob vyřízení reklamace ihned, ve složitých případech do 3 dnů ode dne uplatnění reklamace. V odůvodněných případech, zejména pokud se vyžaduje složité technické zhodnocení zboží nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po určení způsobu vyřízení reklamace vyřídí reklamaci prodávající ihned, v odůvodněných případech lze reklamaci vyříditi i později. Vyřízení reklamace však nesmí být delší než 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí 30denní lhůty pro vyřízení reklamace má kupující právo odstoupit od kupní smlouvy a bude mu vrácena plná částka za zboží nebo má právo na výměnu zboží za nové.
12. Práva kupujícího při uplatňování reklamace:
  - 12.1. jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby tato byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, přičemž tato vada musí být odstraněna bez zbytečného odkladu,
  - 12.2. kupující může namísto odstranění vady požadovat výměnu věci, nebo se vada týká jen součásti věci, výměnu součásti, pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem na cenu zboží nebo závažnost vady,
  - 12.3. prodávající může namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou věc, pokud to kupujícímu nezpůsobí závažné potíže,
  - 12.4. jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání řádnému užívání věci má kupující právo na výměnu věci nebo na odstoupení od smlouvy. Stejně právo má kupující v případě, kdy se sice jedná o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Jde-li o jiné neodstranitelné vady, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci.
13. Reklamace se považuje za vyřízenou, pokud skončí reklamační řízení předáním reklamovaného zboží, jeho výměnou nebo vrácením kupní ceny zboží, poskytnutím

přiměřené slevy nebo jejím odůvodněným zamítnutím. O výsledku reklamačního řízení je spotřebitel informován v zákonné lhůtě.

14. Kupující je povinen si při převzetí zboží zkontrolovat jeho nepoškození zboží, resp. neporušenost obalu, nakolik se zboží při přepravě může poškodit. Prodávající výslovně doporučuje, aby si kupující zboží při převzetí rozbil a prohlédl v přítomnosti dopravce. Vaším podpisem kurýrovi prohlašujete, že obal je nepoškozený.
15. Tento reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek, a prodávající si vyhrazuje právo je kdykoliv měnit i bez předchozího upozornění prodávajícího.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 08. 07. 2024.

---

Formulář pro uplatnění reklamace: [Formulář ke stažení](#)

Adresa pro zaslání reklamovaného zboží je: **Pick-up & 24 a.s., Nerudova 99/2, 360 17 Karlovy Vary – Stará Role**

Je vhodné zboží zasílat v originálním obalu nebo vyhovujícím přepravním obalu, protože dodavatel neručí za případné mechanické poškození před přijetím zboží.