

## Příloha č. 2

### Reklamační řád

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje postup Stran při uplatňování práv z vadného plnění a tvoří přílohu č. 2 VOP.
- 1.2. Práva z vadného plnění (reklamací) uplatňuje Kupující u Prodávajícího bezodkladně po zjištění vady, a to písemně nebo osobně v provozovně Prodávajícího na adrese Fáblovka 586, 533 52 Pardubice nebo písemně na adrese sídla Fáblovka 586, 533 52 Pardubice. Doba, po kterou se Kupující nachází v prodlení s odesláním reklamovaného Předmětu koupě Prodávajícímu, se nezapočítává do lhůty k vyřízení reklamace. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy Prodávající od Kupujícího obdržel reklamovaný Předmět koupě. Spolu s reklamovaným Předmětem koupě je Kupující při uplatnění reklamace povinen uvést své jméno, příjmení (případě název a IČO), adresu, kontaktní e-mail a telefonní číslo, číslo objednávky nebo faktury, datum reklamace, obsah a řádné zdůvodnění reklamace včetně popisu vady a požadovaný způsob vyřízení reklamace. Kupující je oprávněn pro odeslání Předmětu koupě k reklamaci použít formulář, který je k dispozici ke stažení na <https://www.cockpit.cz/obchodni-podminky/> a je přílohou č. 3 VOP. Dále je Kupující spolu s reklamovaným Předmětem koupě povinen předložit Prodávajícímu doklad o koupi Předmětu koupě nebo jeho kopii.
- 1.3. Kupující je povinen doručit reklamovaný Předmět koupě prodávajícímu kompletní a řádně zabalený proti poškození při přepravě. Nebezpečí škody na Předmětu koupě nese až do jeho doručení Prodávajícímu Kupující.
- 1.4. Kupující bere na vědomí, že při použití zásilkové služby nebo veřejného dopravce se reklamace Předmětu koupě poškozeného při dopravě řídí přepravním řádem přepravce a příslušnými ustanoveními právních předpisů.
- 1.5. Prodávající není povinen Předmět koupě k reklamaci přijmout, pokud bude Předmět koupě viditelně mechanicky poškozen, ponese zjevné známky neodborného zacházení, montáže, instalace, nesprávného použití, neoprávněné manipulace apod., případně pokud nespĺňuje základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání k reklamačnímu řízení.
- 1.6. Prodávající potvrdí písemnou formou na e-mailovou adresu Kupujícího uvedenou kupujícím v jeho Objednávce, kdy Kupující právo z vadného plnění uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje. Na stejnou e-mailovou adresu pak Prodávající Kupujícího informuje také o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 1.7. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost k řešení reklamace.
- 1.8. Prodávající posuzuje reklamaci v souladu s pokyny stanovenými výrobcem Předmětu koupě a reklamovaný Předmět koupě je zpravidla odeslán výrobcem za účelem vyjádření k reklamaci a k jejímu vyřízení. Dodavatel rozhodne o reklamaci Spotřebitele ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba, která je zapotřebí k odbornému posouzení vady. Reklamaci provedenou Spotřebitelem, včetně odstranění vady, Prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se se

Spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě. Sjednání delší lhůty je Prodávající oprávněn požadovat na Spotřebiteli v odůvodněných případech. Po uplynutí této lhůty má Spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Kupní smlouvy. V případě reklamace Podnikatelem oznámí Prodávající nejpozději do 30 dnů po doručení reklamovaného Předmětu koupě Prodávajícímu, zda reklamaci uznává, jakou lhůtu k odstranění vad stanoví, nebo z jakých důvodů reklamaci neuznává.

- 1.9.** Po vyřízení reklamace Prodávající upozorní Kupujícího o vyřízení reklamace buď telefonicky nebo e-mailem.
- 1.10.** Při výdeji Předmětu koupě po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byl Předmět koupě předán k vyřízení reklamace. V případě nepředložení tohoto dokladu nemusí být reklamovaný Předmět koupě vydán. Na výzvu Prodávajícího musí Kupující prokázat svoji totožnost důvěryhodným identifikačním průkazem s fotografií.
- 1.11.** Prodávající nese účelně vynaložené náklady na odstranění Spotřebitelem reklamované vady Předmětu koupě, která byla uznána jako oprávněná.
- 1.12.** V případě neoprávněné reklamace Podnikatelem si Prodávající vyhrazuje právo vyúčtovat Podnikateli vzniklé náklady, a to nejpozději do 14 dnů od ukončení reklamačního řízení, a Podnikatel je povinen tyto náklady Prodávajícímu uhradit.