

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI MALONI SPOL. S R.O.**

### **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

- 1.1 Tento dokument (dále je „**Reklamační řád**“) vydává společnost MALONI spol. s r.o., IČO: 27207617, se sídlem Rybná 716/24, 11000, Praha 1 – Staré město, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 104501 (dále jen „**Společnost**“) v souvislosti s provozem své obchodní činnosti provozované prostřednictvím PLEDDU.
- 1.2 Reklamační řád obsahuje úpravu pravidel pro uplatnění práva Zákazníka z odpovědnosti za vady Telefonu (dále jen „**Reklamace**“), a to jak z titulu závazku založeného Nájemní smlouvou, tak Kupní smlouvou.
- 1.3 Tento Reklamační řád upravuje pravidla Reklamace ve vztahu k Zákazníkům jak v postavení podnikatele, tak v postavení Spotřebitele, není-li stanoveno, že se příslušná pravidla vztahují výhradně jen na jednu z těchto kategorií, typicky tak, že je výslovně uvedeno označení „Spotřebitel“.
- 1.4 Reklamace musí být provedena vždy v souladu s tímto Reklamačním řádem. Reklamace musí být provedena rovněž v souladu s Občanským zákoníkem a, je-li Zákazník Spotřebitelem, též v souladu se zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších právních předpisů.
- 1.5 Není-li v tomto Reklamačním řádu stanoveno jinak, pojmy zde uvedené velkým počátečním písmenem mají význam jim přiřazený ve všeobecných obchodních podmínkách pro aplikaci PLEDDU.
- 1.6 Tento Reklamační řád je platný od **1.8.2021** a nahrazuje veškeré dřívější reklamační řády.

### **2. VADA A ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI ZA VADY**

- 2.1 Věc je vadná, nedopovídá-li Smlouvě, zejména nemá-li stanovené nebo sjednané vlastnosti, resp. pokud je plněna jiná věc nebo existují vady v dokladech nutných pro užívání věci. Je-li věc vadná a není-li stanoveno jinak tímto Reklamačním řádem nebo právními předpisy, náleží Zákazníkovi práva z vadného plnění a může k jejich vyřízení uplatnit Reklamaci.
- 2.2 Společnost prohlašuje, že Spotřebiteli poskytuje Telefon, který: (a) má ujednané vlastnosti, resp. takové vlastnosti, které Společnost popsala, a v rozsahu v kterém to není popisem Společnosti vyloučeno, které popsal též výrobce, nebo které Zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a reklamu Společnosti; (b) se hodí k účelu, který pro jeho použití Společnost uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá; (c) je-li to relevantní, Telefon odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze; a (d) je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a vyhovuje požadavkům právních předpisů. Projeví-li se rozpor s těmito prohlášeními v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se ve vztahu k Spotřebiteli za to, že věc (Telefon) byla vadná již při převzetí.
- 2.3 K Telefonu přiloží Společnost daňový doklad (zejména fakturu) a k některým Telefonům (pokud jsou v záruce) i záruční list. Není-li k Telefonu přiložen záruční list, slouží k uplatnění Reklamace faktura.
- 2.4 Zákazník je povinen zkontrolovat existenci vady vždy alespoň v případě ujednaném ve Smlouvě. Je-li Telefon dopravován, zjevnou vadu Telefonu nebo jeho obalu je potřeba ihned řešit s dopravcem a

sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu) a informovat o tom Společnost v rámci Reklamací za využití přepravního listu.

### 3. VÝLUKY Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

Společnost neodpovídá za vady Telefonu (a Zákazníku tudíž nenáleží právo Reklamací) v rozsahu stanoveném právními předpisy, zejména v následujících případech:

- (a) u Telefonu prodávaného za nižší cenu ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena ujednána;
- (b) na opotřebení Telefonu způsobené jeho obvyklým užíváním;
- (c) u nikoliv nového Telefonu na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Telefon měl při převzetí Zákazníkem,
- (d) ve vztahu k vadě, kde to vyplývá to z povahy věci,
- (e) u Spotřebitele, pokud před převzetím věci věděl, že Telefon má vadu anebo pokud tuto vadu sám způsobil;
- (f) u Zákazníka, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření Kupní smlouvy.
- (g) ve vztahu k vadě, kterou nese Zákazník smlouvy nebo kterou má povinnost odstranit.
- (h) ve vztahu k vadě, kterou Zákazník způsobil porušením svých povinností.

### 4. NÁROKY Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

#### 4.1 Náleží-li Zákazníkovi práva z vadného plnění, může v rámci Reklamací uplatnit:

- (a) **v případě Kupní smlouvy, Spotřebitel:** (i) dodání nového Telefonu (tj. jeho výměnu), **s výjimkou případu, že jde o použitý Telefon**, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká součásti, pak má Spotřebitel právo jen na výměnu součásti (toto právo má Spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Telefon užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad); je-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, má Spotřebitel právo pouze na odstranění vady; (ii) není-li možné postupovat podle čl. 4.1(a)(i) Reklamačního řádu, pak má právo od Kupní smlouvy odstoupit; (iii) neodstoupí-li Spotřebitel od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, má právo na výměnu součástí nebo opravu věci, nebo může požadovat přiměřenou slevu; tento nárok (podle bodu (iii)) může uplatnit i v případě, že mu Společnost nemůže dodat nový Telefon bez vad, vyměnit jeho součást nebo jej opravit, jakož i v případě, že Společnost nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Spotřebiteli působilo značné obtíže;
- (b) **v případě Kupní smlouvy, Zákazník, který je podnikatel:** (i) je-li vadné plnění podstatným porušením Kupní smlouvy, pak má Zákazník, který je podnikatel, právo na: (A) odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící části; (B) na odstranění vady opravou věci; (C) na přiměřenou slevu z kupní ceny; (D) odstoupit od Kupní smlouvy; (ii) nezvolí-li Zákazník právo při podstatném porušení Kupní smlouvy z titulu vadného plnění podle čl. 3.1(b)(i) Reklamačního řádu včas nebo zakládá-li vada nepodstatné porušení Kupní smlouvy k Pronajímanému telefonu, má Zákazník právo na: (A)

odstranění vady, a neodstraní-li Společnost vadu včas nebo odmítne-li jí odstranit, může Zákazník požadovat slevu anebo od Kupní smlouvy odstoupit; (B) slevu z kupní ceny;

- (c) **v případě Nájemní smlouvy, Zákazník:** (i) je-li vada takové povahy, že Telefon lze užívat jen se značnými obtížemi nebo jej nelze řádně užívat vůbec, má právo, aby mu Společnost poskytla jiný telefon obdobný vadnému Telefonu (konkrétní Telefon podléhá výběru Společnosti); (ii) je-li poskytnut Telefon v nižší jakosti, než bylo ujednáno, má právo na přiměřenou slevu z Nájemného; (iii) na odstranění vady Telefonu.

- 4.2 V rozsahu čl. 4.1(b) tohoto Reklamačního řádu, nemůže Zákazník zásadně odstoupit od smlouvy ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li vrátit Telefon ve stavu, v jakém jej obdržel, nebo neoznámí-li vadu včas.

## 5. UPLATNĚNÍ A PRŮBĚH REKLAMACE

- 5.1 Není-li v Aplikaci nebo na Webových stránkách umožněno uplatnit Reklamaci jinak, Zákazník uplatní Reklamaci vůči Společnosti písemně na adrese sídla Společnosti, tj. na adrese Rybná 716/24, 11000, Praha 1 – Staré město, Česká republika.
- 5.2 Reklamační je uplatněna okamžikem, kdy Reklamační dojde do sféry vlivu Společnosti. Společnost doporučuje Zákazníkovi, aby pro ulehčení bezproblémové vyřízení Reklamační o uplatnění Reklamační informoval Společnost rovněž e-mailem na adresu info@pleddu.com telefonicky na 311 241 101 (od 08:00 do 16:00 hod. SEČ) nebo prostřednictvím Aplikace.
- 5.3 Zákazník je povinen vadu Reklamovat hned poté, kdy jí zjistí nebo kdy ji při pečlivém užívání věci zjistit mohl. Po dobu prodlení s Reklamací nenáleží Zákazníkovi práva z vadného plnění. Nebude-li uvedena delší doba, odpovídá Společnosti za vady nejpozději: (a) v případě Kupní smlouvy, Spotřebitel u nového Telefonu v době 24 měsíců od převzetí a u zánovního nebo použitého zboží v době 24 měsíců od převzetí, nebude-li v souladu s § 2168 Občanského zákoníku tato doba zkrácena až na 12 měsíců; (b) v případě Kupní smlouvy, Zákazník, který je podnikatel, v době stanovené dle věty první tohoto čl. 5.3 Reklamačního řádu, (c) v případě Nájemní smlouvy, v době do konce ujednané doby nájmu.
- 5.4 Reklamační spočívá z provedení všech následujících kroků: (i) Zákazník Společnosti předá Reklamovaný Telefon (vč. kompletního příslušenství), (ii) předloží doklad dle čl. 2.3 tohoto Reklamačního řádu, a (iii) sdělí následující údaje: identifikační údaje Zákazníka, číslo Kupní Smlouvy nebo Nájemní smlouvy, v čem konkrétně vada spočívá nebo jak se projevuje a který nárok z odpovědnosti za vady uplatňuje. Nestanoví-li právní předpisy jinak, Reklamační se považuje za řádně uplatněnou až dokončením posledního z těchto kroků. Provedenou volbu nároku z odpovědnosti za vady nemůže Zákazník dále měnit.
- 5.5 K vyřízení Reklamační je Zákazník povinen Společnosti poskytnout veškerou součinnost k ověření existence vady a k vyřízení Reklamační. Zákazník je povinen předat Společnosti Reklamovaný Telefon kompletní a ideálně v tovární konfiguraci. Společnost neodpovídá za data a informace Zákazníka, jež jsou uloženy na pevných discích, pamětech či dalších nosičích informací, jež jsou součástí Reklamovaného Telefonu, ani za případnou ztrátu takových dat a informací v průběhu Reklamační.
- 5.6 Společnost má právo Reklamaci zamítnout v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné, nesplňují základní hygienické předpoklady, vykazují známky neoprávněné manipulace (typicky odstraněním nebo porušením ochranných prvků či pečeti), použitím neautorizovaného software či hardware nebo je-li přístup do zařízení chráněn heslem či gestem nebo

jiným zabezpečením přístupu a Zákazník toto zabezpečení pro potřeby Reklamací neodstraní nebo Společnost nesdělí údaje k překonání tohoto zabezpečení. To samé platí, je-li takto chráněn BIOS či firmware zařízení nebo přístup na úložný prostor zařízení. Bez plného přístupu k zařízení nemusí být Reklamací zařízení provedena.

- 5.7 Na žádost Zákazníka mu Společnost vydá písemné potvrzení o povinnostech Společnosti z vadného plnění v rozsahu stanoveném právními předpisy. Společnost vydá Spotřebiteli písemné potvrzení (reklamační protokol) o tom, kdy uplatnil Reklamací, co je jejím obsahem, jakým způsobem vyřízení Reklamací požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamací, vč. potvrzení o provedení opravy a doby jejího trvání (je-li to relevantní), případně písemné potvrzení o zamítnutí reklamací.
- 5.8 O reklamací Spotřebitele musí být rozhodnuto ihned po jejím uplatnění, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená k odbornému posouzení vady Telefonu. Spotřebiteli musí být Reklamací vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamací, není-li se Společností ujednána delší lhůta.
- 5.9 Spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění Reklamací, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnížší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného Telefonu. Spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv Reklamací.

## 6. KROKY NÁSLEDUJÍCÍ PO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 6.1 O vyřízení Reklamací bude Zákazník Společností kontaktován prostřednictvím Aplikace nebo jinak Společností určeným způsobem a Společnost předá Telefon zpátky Zákazníkovi (nevylučuje-li to povaha uplatněného nároku z odpovědnosti za vady).
- 6.2 Pokud byl Telefon k Reklamací předán přepravní službou, bude po provedení Reklamací telefon zaslán Zákazníkovi zpátky přepravní službou na adresu bydliště/sídla Zákazníka, nebude-li se Společností ujednáno jinak.
- 6.3 Zákazník je povinen zkontrolovat přebíraný Telefon a jeho soulad s reklamačním protokolem a o případných námitkách bezodkladně informovat Společnost. K později uplatněným námitkám nebude přihlíženo.
- 6.4 Nepřevezme-li Zákazník Telefon po Reklamací do 90 dnů od notifikace dle čl. 6.1 Reklamačního řádu, vyhrazuje-li Společnost právo od Smlouvy odstoupit.