

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SPOTŘEBITELE

Společnost **Václav Michalski – Ohňostroje Soptík** (dále jen „**My**“ nebo také „**Prodávající**“), se sídlem Sokolovská 95, 273 51 Pletený Újezd, IČO 40913988, DIČ CZ5712220657 (plátce DPH), zapsané v živnostenském rejstříku Magistrátu města Kladno, email: soptik@soptik-pyro.cz, telefon: +420 602 204 274.

1. OBECNÁ USTANOVENÍ A POUČENÍ 1.1. Tento reklamační řád pro spotřebitele (**“Reklamační řád”**) upravuje povinnosti při uplatňování práv z vadného plnění u prodeje zboží mezi námi jako prodávajícím a Vámi jako kupujícím, včetně práv z případné smluvní záruky. Reklamační řád dále informuje spotřebitele o podmínkách, způsobu a možnostech uplatnění reklamace vadného či jinak poškozeného zboží. Práva a povinnosti stran jsou v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (**„Občanský zákoník“**) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (**„Zákon o ochraně spotřebitele“**). Pro případ, že se jedná o práva ze smluvní záruky, řídí se vzniklé vztahy konkrétními záručními podmínkami.

1.2. Tento reklamační řád platí pouze pro zákazníky nakupující Zboží mimo rámec své podnikatelské činnosti.

1.3. Tento reklamační řád je doplňkem Všeobecných obchodních podmínek společnosti **Václav Michalski – Ohňostroje Soptík**. provozující s-shop na webových stránkách eshop.soptik-pyro.cz

2. NĚKTERÉ DEFINICE

2.1. **Cena za dopravu** je finanční částka, kterou budete hradit za doručení **Zboží**, a to včetně ceny za jeho zabalení;

2.2. **Celková cena** je součet **Ceny** a **Ceny za dopravu**;

2.3. **Rezervace zboží** na výdejním místě (případně Objednávka) je Váš závazný návrh na uzavření Smlouvy o koupi **Zboží** s Námí;

2.4. **Vy** nebo také **Zákazník** nebo také **Spotřebitel** jste osoba nakupující na Našem eshopu, právními předpisy označovaná jako kupující;

2.5. **Zboží** je vše, co můžete nakoupit (zarezervovat si) na shopu.

2.6. VOP jsou Všeobecné obchodní podmínky společnosti **Václav Michalski – Ohňostroje Soptík**.

3. Kdy mohu zboží vrátit (do 14 dnů)

3.1. V případě, že jste spotřebitel, tedy osoba kupující Zboží mimo rámec své podnikatelské činnosti, máte v souladu s ustanovením §1829 občanského zákoníku právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, resp. pokud se jedná o koupi zboží, pak do čtrnácti dnů od jeho převzetí.

3.2. Od Smlouvy můžete odstoupit jakýmkoliv prokazatelným způsobem zejména zasláním e-mailu uvedeného u Našich identifikačních údajů. Pro odstoupení můžete využít také vzorový formulář poskytovaný z Naší strany.

3.3. V případě odstoupení od Smlouvy jste povinni Nám **Zboží společně s vyplněným a podepsaným formulářem pro odstoupení od smlouvy** (příloha č. 2 VOP) **zaslat na adresu Václav Michalski, Sokolovská 95, 273 51 Pletený Újezd do 14 dnů** od odstoupení a nesete náklady spojené s navrácením zboží k Nám. Vy máte naopak nárok na to, abychom Vám vrátili Cenu za dopravu za odeslání k Vám, avšak pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží, který jsme pro dodání Zboží nabízeli. V případě odstoupení z důvodu, že My porušíme uzavřenou Smlouvu, hradíme i náklady spojené s navrácením zboží k Nám, ovšem opět pouze do výše Ceny za dopravu ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží, který jsme při dodání Zboží nabízeli

3.3.1 V případě, že povaha zboží nedovoluje zaslání zboží spedicí (týká se především výrobků zábavní pyrotechniky, došlo by k porušení ustanovení předpisu ADR o přepravě nebezpečných látek), je kupující povinen donést Zboží osobně do naší prodejny (výdejního místa eshopu). Pokud tak kupující přesto učiní a zboží zašle, nemá v žádném případě nárok na vrácení (úhradu) poštovného.

3.4. V případě, že Zboží odesíláte zpět na naši adresu je zapotřebí se nejprve informovat na emailu: soptik@soptik-pyro.cz nebo na telefonním čísle **+420 602 204 274**, zda bude možné zásilku na naší adrese přijmout a bude tak možné Vámi zaslání zboží nám doručit (například se může jednat o období podnikové dovolené a zásilka by se tak mohla vrátit zpět k Vám). Odpovědnost za doručení přechází v okamžiku odeslání zpět k nám na Vás.

3.5. V případě odstoupení od Smlouvy Vám bude **Cena za Zboží** vrácena do 14 dnů ode dne účinnosti odstoupení od smlouvy na účet, ze kterého byla připsána, v případě platby v hotovosti pak na účet zvolený v odstoupení od Smlouvy. Částka však nebude vrácena dříve, než Zboží obdržíme. Zboží Nám prosím vracejte neporušené či

částečně použité, a to včetně originálního hygienického obalu (pokud je tento obal součástí koupeného zboží. Pokud dojde k porušení obalu bude pohlíženo na Zboží jako na předmět použitý. Pokud dojde během přepravy od Vás k Nám k poškození zboží nebo jeho hygienického obalu, nesete plnou odpovědnost vy.

4. Kdy nemohu zboží vrátit (do 14 dnů)

4.1. Jako spotřebitel nemůžete od Smlouvy odstoupit v případech, kdy je předmětem Smlouvy plnění uvedené v § 1837 Občanského zákoníku.

Zejména v těchto případech:

a) Pokud se jedná o zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit. Souhlasíte s tím, že v případech, kdy nám dorazí zpět zboží vyjmuté z hygienického obalu nebo balené potraviny s poškozeným ochranným obalem jsme oprávněni odmítnout vrácené zboží a na vaše náklady Vám jej odeslat zpět. Nebude-li to možné například z hygienických důvodů, jsme oprávněni zboží neprodleně zlikvidovat. Způsobem platby nákladů za odeslání Zboží zpět k Vám je dohodnut bankovní převod na náš bankovní účet. Pokyny pro provedení platby Vám zašleme emailem. Zboží Vám bude odesláno zpět nejdéle do 3 pracovních dnů od připsání celkových nákladů na náš bankovní účet. Pokud náklady na zpětné odeslání Zboží k Vám neuhradíte do 30 dnů od oznámení odmítnutí vráceného zboží, je považováno zboží jako nechtěné a souhlasíte s tím, že bude zlikvidováno.

b) Pokud se jedná o Zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i Zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím.

c) Pokud se jedná o dodávku zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu.

5. Kdy neseme odpovědnost za vady my

5.1. Zaručujeme, že v době přechodu nebezpečí škody na Zboží je Zboží bez viditelných vad, zejména pak, že Zboží:

a) odpovídá ujednanému popisu, druhu, množství, hmotnosti, obsahu a jiným ujednaným vlastnostem;

b) je vhodné k účelu, k němuž se Zboží tohoto druhu obvykle používá;

c) vyhovuje požadavkům právních předpisů.

5.2. **V případě, že obdržíte Zboží, které nesplňuje vaše požadavky, kontaktujte prosím neprodleně po převzetí Zboží naše reklamční oddělení, na emailu: soptik@soptik-pyro.cz nebo na telefonním čísle +420 602 204 274.**

Naším cílem je vždy najít společné řešení, které je uspokojivé pro obě strany.

5.3. Před zahájením reklamace je kupující povinen postupovat v souladu s tímto Reklamčním řádem a VOP. O vyřízení reklamace Vás budeme informovat e-mailem. **Reklamované Zboží** můžete reklamovat fyzicky na adrese provozovny: **Václav Michalski, Sokolovská 95, 273 51 Pletený Újezd**, pokud není ujednáno jinak.

6. Kdy neneseme odpovědnost za vady

6.1. Právo na odstoupení od Smlouvy nenáleží v případě:

a) Je-li vada Zboží nevýznamná.

b) Pokud je vada na Zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny například jde o zboží prodávané s poškozeným obalem nebo zboží prodávané po uplynutí data minimální trvanlivosti. Informaci o vadě na zboží je prodávající povinen uvést v detailu produktu.

c) Pokud jste vadu Zboží způsobili nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem zákazníka či mechanickým poškozením, to vše v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, jinými vlivy prostředí a je takto přímo námi nebo výrobcem určeno (zpravidla na obalu zboží), nebo to vyplývá z právních předpisů.

d) Vada vznikla v důsledku vnější události mimo náš vliv například živelná událost.

e) V případě, kdy nám nemůžete zboží vrátit.

f) V případě, že vada vznikla již při výrobě a odpovědnost nese výrobce. Ale i v takovém případě se pokusíme najít vhodné řešení této situace.

7. Související ustanovení s odpovědností za vady

7.1. Práva a povinnosti ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b Občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů), konkrétně:

a) Projeví-li se vada zboží v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc (zboží) byla vadná již při převzetí. Tako doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně (§ 2161 odst. 5 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

b) Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího užívání (§ 2167 odst. 1, 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

c) Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího (§ 2169 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

d) Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li oprava demontáž věci, prodávající na své náklady provede demontáž věci vadné a montáž nové věci, a nebo uhradí náklady s tím spojené. Pokud kupující nepřevezme opravenou věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti věc po opravě převzít, použije se § 2159 odst. 3 obdobně (§ 2170 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

e) Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy, pokud:

1) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170

2) se vada projevuje opakovaně

3) je vada podstatným porušením smlouvy

4) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího

(2171 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

7.2. Nedohodneme-li se na delší lhůtě, do 30 dnů od obdržení reklamace Vám poskytneme informaci o vyřízení reklamace na uvedené kontaktní údaje. Pokud tato lhůta marně uplyne, můžete odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

7.3. **K reklamovanému zboží je spotřebitel povinen přiložit vyplněný a podepsaný formulář pro reklamaci** (příloha č. 1 VOP).

7.4. Pokud je reklamace vyhodnocena jako oprávněná a kupující odeslal reklamované zboží zpět na adresu prodávajícího na vlastní náklady bez včasného vyrozumění a dohodnutí vhodného způsobu vrácení Zboží prodávajícímu, má kupující nárok na náhradu vynaložených nákladů spojených s navrácením Zboží prodávajícímu pouze do výše, které by prodávající vynaložil na jeho vyzvednutí u kupujícího vlastní, nebo zprostředkovanou dopravou např. PPL, GLS nebo jiným smluvním dopravcem. Výběr vhodného dopravce pověřeného k vyzvednutí reklamovaného zboží je na straně prodávajícího, pokud není ujednáno jinak. Cena dopravy se řídí podle aktuálního ceníku dopravného, který je umístěn na webových stránkách prodávajícího „O dopravě“.

7.5. Pokud je reklamace vyhodnocena jako neoprávněná, nesete náklady spojené s dopravou Zboží zpět ke k nám i následné náklady na odeslání Zboží zpět k Vám. Pokyny pro úhradu těchto nákladů Vám odešleme emailem. Způsobem platby těchto nákladů je dohodnut bankovní převod na náš účet. Zboží Vám bude odesláno zpět nejdéle do 3 pracovních dnů od připsání celkových nákladů na náš účet.

7.6. V případě, že došlo k odstranění vady dodáním nového Zboží, je Vaší povinností, pokud není dohodnuto jinak Nám původní Zboží vrátit, náklady na toto vrácení však hradíme My.

7.7. V případě, že jste podnikateli, je Vaší povinností oznámit a vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co jste ji mohli zjistit, nejpozději však do tří dnů od převzetí Zboží.

7.8. V případě, že jste spotřebitel, máte právo uplatit práva z vadného plnění u vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží ve lhůtě 24 měsíců od převzetí Zboží s výjimkou Zboží, u něhož je na obalu, etiketě, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít (datum minimální trvanlivosti; spotřebujte do, datum použitelnosti), použijí se ustanovení o záruce za jakost (smluvní záruka).

8. Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1. 4. 2026

Formulář pro reklamaci

Informace ke správnému postupu

1. Před zahájením jakýchkoliv úkonů spojených s reklamací zboží nebo služeb nás nejprve o vzniklém problému informujte na emailu soptik@soptik-pyro.cz
2. Popište nám vadu, zanechte na sebe kontaktní telefon, a pokud to povaha vady umožňuje, přiložte několik obrázků, na kterých je problém viditelný. Velmi to urychlí vyřízení reklamace.
3. Pokud budete zboží zasílat poštou či přepravní společností, musí být na balíku zřetelně vyznačen nápis "REKLAMACE".
4. Do zásilky se zbožím je nutné přiložit tento vyplněný a podepsaný formulář.

Reklamace zasílejte vždy na adresu:

**Václav Michalski
Sokolovská 95
273 51 Pletený Újezd**

Jméno, příjmení, adresa:	
Telefonní kontakt:	
Email:	
Číslo objednávky (rezervace):	
Popis vady:	
Jakým způsobem si přejete reklamaci vyřídit (hodící se zakroužkujte)	a) výměna zboží b) vrácení kupní ceny c) jiný způsob _____
*Kupní cenu mi vraťte na bankovní účet: <small>*Vyplňujte pouze v případě, že jste jako způsob platby zvolili „Dobírku“ (platba kurýrovi při převzetí zboží) nebo byla provedena platba v hotovosti. V ostatních případech vrátíme kupní cenu na kartu nebo bankovní účet, ze kterého byla objednávka zaplacená.</small>	

V _____, Dne _____

Jméno a příjmení spotřebitele

Formulář pro odstoupení od smlouvy

Informace ke správnému postupu

- vytisknutý formulář vyplňte čitelně, nejlépe hůlkovým písmem.
- vyplněný formulář vložte do zásilky s vráceným zbožím. Pokud nemáte tiskárnu, tak vyplněný formulář vyfoťte a zašlete na mail soptik@soptik-pyro.cz
- v případě výrobků zábavní pyrotechniky je nutno přinést zboží osobně do naší prodejny (výdejního místa pro eshop (výrobky z povaha věci není možno zaslat spedicí, neboť podléhají ustanovení ADR o přepravě nebezpečných látek

Adresa pro případné zaslání zásilky:

**Václav Michalski
Sokolovská 95
273 51 Pletený Újezd**

Jméno, příjmení, adresa:	
Telefonní kontakt:	
Email:	
Číslo objednávky (rezervace):	
Popis vady:	
Způsob odstoupení (hodící se zakroužkujte)	a) vrácení celé objednávky b) vrácení části objednávky, konkrétně (uved'te níže)
*Kupní cenu mi vraťte na bankovní účet: <small>*Vyplňujte pouze v případě, že jste jako způsob platby zvolili „Dobírku“ (platba kurýrovi při převzetí zboží) nebo byla provedena platba v hotovosti. V ostatních případech vrátíme kupní cenu na kartu nebo bankovní účet, ze kterého byla objednávka zaplacená.</small>	

V _____, Dne _____

Jméno a příjmení spotřebitele