

## REKLAMAČNÍ ŘÁD RP CLIMBING s.r.o.

Veškeré reklamace vyřizujeme v souladu s platným právním řádem [Občanský zákoník (*ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník*, ve znění pozdějších předpisů), Obchodní zákoník (*ustanovení zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník*, ve znění pozdějších změn a doplnění) a zákonu 367/2000 Sb. (Zákon, kterým se mění zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů)]

## ZÁRUČNÍ PODMÍNKY PRO KONCOVÉ ZÁKAZNÍKY

Koncový zákazník = spotřebitel

Kupující = spotřebitel

Výrobce = RP Climbing s.r.o.

Prodejce = dealer, distributor

Na všechny výrobky je poskytována záruční doba 24 měsíců.

Záruční doba začíná běžet převzetím zboží kupujícím (pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím zboží okamžik vyzvednutí zboží od dopravce), pokud se prodejce s kupujícím nedohodnou předem jinak.

Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30ti dnů ode dne přijetí reklamace výrobcem.

Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.

V případě výměny zboží získává kupující záruku novou v délce, kterou stanovuje výrobce v souladu s platnými ustanoveními zákona.

Záruka zaniká, pokud záruční doba na reklamované zboží vypršela před dnem uplatnění reklamace.

Za vady vzniklé přepravcem ručí přepravce a je nutné při převzetí na místě vyplnit reklamační protokol přepravce nebo zboží nepřevzít.

### 1. Výrobky v záruční době

Spotřebitel zašle výrobek prodejci, popřípadě přímo výrobcí spolu s účtenkou, fakturou, nebo jiným dokladem (dodacím listem) či jeho kopií, prokazujícím nákup zboží, dodaného/vyrobeného firmou RP Climbing s.r.o.

K reklamovanému výrobku je nutné vyplnit elektronický nebo tištěný reklamační formulář umístěný na [www.ocun.com/service](http://www.ocun.com/service). V případě potřeby může spotřebitel použít i vlastní formulář.

Do reklamačního protokolu uvede spotřebitel povinná pole a požadovaný způsob řešení reklamace. V jiném případě bude reklamace řešena v souladu se zákonem.

V závislosti na druhu vady má spotřebitel možnost se v případě reklamace, v souladu s reklamačním řádem, domáhat, aby bylo vadné zboží opraveno nebo vyměněno za nové nebo může od kupní smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny. (*V rámci reklamace nelze požadovat vrácení poplatků spojených s balným nebo s dopravou.*)

Záruka se nevztahuje na opotřebení věci, způsobené běžným užíváním, nedodržením pokynů stanovených výrobcem v návodu k použití, zejména pak používáním v podmínkách, které neodpovídají pro stanovený výrobek (nevhodná teplota, vlhkost, chemické prostředí či mechanické vlivy prostředí), nesprávným ošetřováním nebo jeho zanedbáním apod., bylo-li zboží poškozeno živly, dále v případě, že zboží bylo poškozeno mechanicky (pádem, násilným poškozením apod.)



# OCUN

### Podmínky převzetí zboží do záruční opravy:

Reklamační řízení nemůže být zahájeno bez řádně vyplněného reklamačního listu.

Prodejce není oprávněn provádět jakékoliv opravy bez předchozího písemného souhlasu výrobce až do ukončení reklamačního řízení. Pokud tak učiní, nemá právo nárokovat náklady na takové opravy u výrobce.

Zboží musí být čisté, suché, hygienicky způsobilé a kompletní. V opačném případě má výrobce právo výrobek obratem vrátit zpět zákazníkovi bez reklamačního řízení.

Lezecké boty nesmí spotřebitel balit do igelitového sáčku. Bota vlhne, zapáchá a následně nesplňuje hygienickou způsobilost.

Vhodné je také zboží předložit v původním originálním obalu, není to však povinností kupujícího.

## 2. Přeprava reklamovaného zboží

Reklamací může spotřebitel uplatnit jak u prodejce, tak i u výrobce reklamovaného zboží na adrese provozovny:

**RP Climbing s.r.o.; Hrnčířská 1557, 295 01 Mnichovo Hradiště; Česká republika, nebo v síti prodejen, které sdělí na dotaz zákaznický servis.**

Pro spotřebitele z Německa je možno reklamace zasílat na německé sběrné depo:

**Mailbox.com; RP Climbing – ID3694; Dresner Strasse 9; DE-02763 Zittau; Germany.**

Standardně jsou využívány služby smluvních přepravců (GP, Dachser, DPD...), výběr je výhradně na odesílateli reklamovaného zboží.

Vyřízenou reklamaci odesíláme bezodkladně zpět na adresu spotřebitele, nebo na adresu prodejce, přes kterého spotřebitel reklamaci uplatnil.

U velkého a neskladného zboží je podmínkou předchozí dohoda o způsobu dopravy, balení zboží k přepravě, místo dodání atd.

Náklady na poštovné nebo dopravu hradí u reklamací vždy odesílatel.

V případě, že spotřebitel nepřeveze zboží od přepravce a nebude reagovat na opakované výzvy k předání zásilky, může výrobce reklamujícímu vyúčtovat vícenáklady spojené s opakovaným dodáním.

## 3. Výjimka při reklamaci zboží

Výjimkou, kdy reklamované zboží nemusí být zasláno zpět výrobci/prodejci je případ, kdy je zboží neopravitelné - určené k likvidaci a zasílání tohoto zboží k posouzení reklamačnímu oddělení RP Climbing s.r.o. by se prodražilo nepřímou úměrně hodnotě výrobku (jedná se především o odběratele zemí mimo EU, zámoří..).

Spotřebitel v takovém případě vyplní reklamační protokol na [www.ocun.com/service](http://www.ocun.com/service) a vloží podrobnou fotodokumentaci výrobku, ze které musí jít jednoznačně rozpoznat závadu.

Takovýto způsob vyřízení reklamace je výhradně na posouzení výrobcem a bez souhlasu výrobce nemůže být kupujícím nárokován.

## 4. Vyřízení reklamace

Výrobce oznámí kupujícímu/prodejci přijetí výrobku do reklamace a po vyřízení reklamace avizuje odeslání vyřízené reklamace zpět reklamujícímu, přičemž výrobce používá výhradně kontakty uvedené v reklamačním protokolu.

Po řádném vyřízení reklamace obdrží kupující společně s reklamovaným zbožím také protokol o vyřízení reklamace. Ten je nutné kupujícím uschovat po dobu platnosti záruky v případě uplatnění další reklamace.



**OCUN**

## **5. Kontaktní údaje pro vyřizování reklamací**

Na níže uvedených kontaktech je možné také získat informace o průběhu uplatněné reklamace:

RP Climbing spol. s r.o.  
Hrnčířská 1557  
295 01 Mnichovo Hradiště  
Telefon: +420 326 211 716  
**reklamace@ocun.com**  
**www.ocun.com**



OCUN

## REKLAMAČNÍ ŘÁD RP CLIMBING s.r.o.

Veškeré reklamace vyřizujeme v souladu s platným právním řádem [Občanský zákoník (*ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník*, ve znění pozdějších předpisů), Obchodní zákoník (*ustanovení zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník*, ve znění pozdějších změn a doplnění) a zákonu 367/2000 Sb. (Zákon, kterým se mění zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů)]

## ZÁRUČNÍ PODMÍNKY PRO OBCHODNÍ PARTNERY

Obchodní partner = prodejce = dealer, distributor ...retailer (toto je pro překladatele)  
Výrobce=RP Climbing s.r.o.

Na všechny výrobky je poskytována záruční doba 6 měsíců.

Záruční doba začíná běžet převzetím zboží prodejcem (pokud není zboží odebráno osobně, rozumí se převzetím okamžik předání zboží přepravci), pokud se výrobce s prodejcem nedohodnou předem jinak.

Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30ti dnů ode dne přijetí reklamace výrobcem.

Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.

V případě výměny zboží získává prodejce záruku novou v délce, kterou stanovuje výrobce v souladu s platnými ustanoveními zákona.

Záruka zaniká, pokud záruční doba na reklamované zboží vypršela před dnem uplatnění reklamace.

Za vady vzniklé přepravcem ručí přepravce a je nutné při převzetí na místě vyplnit reklamační protokol přepravce nebo zboží nepřevzít.

### 1. Výrobky v záruční době

Prodejce zašle výrobek spolu s účtenkou, nebo jiným dokladem (dodacím listem) či jeho kopií, prokazujícím nákup zboží, dodaného/vyrobeného firmou RP Climbing s.r.o.

K reklamovanému výrobku je nutné vyplnit elektronický nebo tištěný formulář umístěný na [www.ocun.com/service](http://www.ocun.com/service). V případě potřeby může prodejce použít vlastní i vlastní formulář.

Do reklamačního protokolu uvede prodejce povinná pole a odešle do RP Climbing s.r.o. elektronicky nebo jako listovní zásilku, popřípadě může zaslat i společně s reklamovaným výrobkem. V jiném případě bude reklamace řešena v souladu se zákonem.

V závislosti na druhu vady má prodejce možnost se v případě reklamace, v souladu s reklamačním řádem, domáhat, aby bylo vadné zboží opraveno nebo vyměněno za nové nebo může od kupní smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny. (V rámci reklamace nelze požadovat vrácení poplatků spojených s balným nebo s dopravou.)

Záruka se nevztahuje na opotřebení věci, způsobené běžným užíváním, nedodržením pokynů stanovených výrobcem v návodu k použití, zejména pak používáním v podmínkách, které neodpovídají pro stanovený výrobek (nevhodná teplota, vlhkost, chemické prostředí či mechanické vlivy prostředí), nesprávným ošetřováním nebo jeho zanedbáním apod., bylo-li zboží poškozeno živly, dále v případě, že zboží bylo poškozeno mechanicky (pádem, násilným poškozením apod.)



# OCUN

### **Podmínky převzetí zboží do záruční opravy:**

Reklamační řízení nemůže být zahájeno bez řádně vyplněného reklamačního listu.

Prodejce není oprávněn provádět jakékoliv opravy bez předchozího písemného souhlasu výrobce až do ukončení reklamačního řízení. Pokud tak učiní, nemá právo nárokovat náklady na takové opravy u výrobce.

Lhůta pro vyřízení reklamace je pozastavena v případě, že výrobce neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace. Výrobce je v takovém případě povinen si vyžádat doplnění podkladů od prodejce v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů prodejcem k výrobcu.

Zboží musí být čisté, suché, hygienicky způsobilé a kompletní. V opačném případě má výrobce právo výrobek obratem vrátit zpět zákazníkovi bez reklamačního řízení.

Lezecké boty nesmí spotřebitel balit do igelitového sáčku. Bota vlhne, zapáchá a následně nesplňuje hygienickou způsobilost.

Vhodné je také zboží předložit v původním originálním obalu, není to však povinností kupujícího.

## **2. Přeprava reklamovaného zboží**

Reklamací může prodejce uplatnit na adrese provozovny:

**RP Climbing s.r.o.; Hrnčířská 1557, 295 01 Mnichovo Hradiště; Česká republika.**

Pro prodejce z Německa je možno reklamace zasílat na německé sběrné depo:

**Mailbox.com; RP Climbing – ID3694; Dresner Strasse 9; DE-02763 Zittau; Germany.**

Standardně jsou využívány služby smluvních přepravců (GP, Dachser, DPD...), výběr je výhradně na odesílateli reklamovaného zboží.

Vyřízenou reklamaci odesílá výrobce bezodkladně zpět na adresu prodejce.

U velkého a neskladného zboží je podmínkou předchozí dohoda o způsobu dopravy, balení zboží k přepravě, místo dodání atd.

Náklady na poštovné nebo dopravu hradí u reklamací vždy odesílatel.

V případě, že prodejce nepřevezme zboží od přepravce a nebude reagovat na opakované výzvy k předání zásilky, může výrobce reklamujícímu vyúčtovat vícenáklady spojené s opakovaným dodáním.

## **3. Výjimka při reklamaci zboží**

Výjimkou, kdy reklamované zboží nemusí být zasláno zpět výrobcu je případ, kdy je zboží neopravitelné - určené k likvidaci a zaslání tohoto zboží k posouzení reklamačnímu oddělení RP Climbing s.r.o. by se prodražilo nepřímou úměrně hodnotě výrobku (jedná se především o odběratele zemí mimo EU, zámoří..).

Prodejce v takovém případě vyplní reklamační protokol na [www.ocun.com/service](http://www.ocun.com/service) a vloží podrobnou fotodokumentaci výrobku, ze které musí jít jednoznačně rozpoznat závadu.

Takovýto způsob vyřízení reklamace je výhradně na posouzení výrobcem a bez souhlasu výrobce nemůže být zákazníkem nárokován.

## **4. Vyřízení reklamace**

Výrobce oznámí prodejci přijetí výrobku do reklamace a po vyřízení reklamace avizuje odeslání vyřízené reklamace zpět reklamujícímu, přičemž výrobce používá výhradně kontakty uvedené v reklamačním protokolu.

Po řádném vyřízení reklamace obdrží prodejce společně s reklamovaným zbožím také protokol o vyřízení reklamace. Ten je nutné prodejcem uschovat po dobu platnosti záruky v případě uplatnění další reklamace.

Pokud se prokáže, že reklamace je neoprávněná (viz. podmínky v bodě 1), výrobce má právo naúčtovat prodejci veškeré vzniklé náklady na vyřízení reklamace včetně dopravy.



OCUN

## 5. Záruční podmínky

Výrobce odpovídá prodejci za to, že prodávané zboží je při převzetí prodejcem ve shodě s kupní smlouvou, tzn., že zboží je v požadovaném množství, bez vad, má jakost a užité vlastnosti, popisované výrobcem, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro tento druh zboží obvyklé, pokud se prodávající s výrobcem předem nedohodnou jinak.

## 6. Neshoda s kupní smlouvou

Neshoda s kupní smlouvou, která se projeví do šesti měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za neshodu existující již při jeho převzetí, pokud to neodporuje povaze zboží, nebo se neprokáže opak. To neplatí, pokud prodejce před převzetím zboží o neshodě s kupní smlouvou věděl, nebo ji sám způsobil. O případy, kdy toto odporuje povaze zboží, se jedná zejména u změny vlastností zboží v důsledku přirozené změny materiálu či v důsledku opotřebení zboží.

## 7. Příjem zásilky od přepravce

Při příjmu zásilky od přepravce je příjemce povinen před převzetím zásilku vizuálně zkontrolovat. V případě, že je zásilka zjevně poškozená, je příjemce povinen uvést výhradu o poškození zásilky řidiči do přepravního listu a s řidičem sepsat reklamační protokol. V případě, že doručující řidič nemá reklamační protokol k dispozici, je možné sepsat zápis o poškození zásilky na volný papír se všemi potřebnými údaji. Zároveň je příjemce povinen tyto informace včetně fotodokumentace nejpozději do 48 hodin od doručení zásilky dodat elektronicky výrobcí. V krajním případě nemusí příjemce zásilku přijmout a reklamaci v takovém případě potom nárokuje u dopravce odesílatel.

## 8. Lhůta na provedení příjmk

Výrobce poskytuje prodejci lhůtu 7 kalendářních dnů na provedení kvalitativní a kvantitativní příjmk zboží.

Pokud příjemce zjistí v zásilce neshody, musí o této skutečnosti písemně informovat výrobce bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů po obdržení zásilky. V případě překročení této lhůty jsou práva příjemce na uplatnění reklamacce neúčinná.

## 9. Kontaktní údaje pro vyřizování reklamací

Na níže uvedených kontaktech je možné také získat informace o průběhu uplatněné reklamacce:

RP Climbing spol. s r.o.  
Hrnčířská 1557  
295 01 Mnichovo Hradiště  
Telefon: +420 326 211 716  
[reklamace@ocun.com](mailto:reklamace@ocun.com)  
[www.ocun.com](http://www.ocun.com)