

Všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád společnosti shop.panasonic.cz

Tyto všeobecné obchodní podmínky včetně reklamačního řádu jsou platné od 1.07.2022

Část A. – Všeobecné obchodní podmínky

I. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky platí pro nákup v internetovém obchodě shop.panasonic.cz provozovaném společností Panasonic Marketing Europe GmbH, organizační složka Česká republika, odštěpného závodu se sídlem na adrese V Parku 2335/20, Praha 4 - Chodov, 148 00, identifikační číslo: CZ24655121, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 71469. Všeobecné obchodní podmínky blíže specifikují práva a povinnosti prodávajícího, kterým je obchodní společnost SETOS spol. s r.o., IČ: 463 52 163, DIČ: CZ46352163, Náchodská 2396/21, Horní Počernice, 193 00 Praha 9, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 12006, a kupujícího, kterým může být fyzická nebo právnická osoba, a to podnikatel nebo spotřebitel.

Kontaktní adresa a centrální provozovna podnikatele se nachází na adrese City Park Náchodská, Náchodská 2396/21, 193 00 Praha 9 – Horní Počernice. Osobou odpovědnou za provoz internetového obchodu je Lukáš Rotter. Prodávajícího je možné kontaktovat e-mailem: shop-cz@eu.panasonic.com (na který bude odpovězeno nejpozději do 2 pracovních dnů následujících po doručení e-mailové zprávy), telefonicky na tel. č.: +420 236 032 911, a to v pracovní dny od 9:00 do 17:00 (cena hovoru odpovídá tarifu volání do Pevné sítě a hraří ji volající).

Je-li smluvní stranou podnikatel (kupuje zboží za účelem jeho dalšího prodeje, tj. za účelem podnikání), řídí se vztahy neupravené těmito všeobecnými obchodními podmínkami zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v platném znění (dále jen „občanský zákoník“). Je-li smluvní stranou spotřebitel (kupuje zboží za jiným účelem než pro podnikání), řídí se vztahy neupravené těmito všeobecnými obchodními podmínkami zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).

II. Vymezení základních pojmů

- Spotřebitelská smlouva je smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiná smlouva, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel, resp. prodávající.
- Majitel / správce obchodu je společnost Panasonic Marketing Europe GmbH, organizační složka Česká republika, odštěpného závodu se sídlem na adrese V Parku 2335/20, Praha 4 - Chodov, 148 00, identifikační číslo: CZ24655121, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 71469.
- Dodavatel/prodávající je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů prodává kupujícím výrobky nebo poskytuje

služby. Prodávajícím je společnost SETOS spol. s r.o., IČ: 463 52 163, se sídlem Náchodská 2396/21, Horní Počernice, 193 00 Praha 9, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 12006 (dále též „prodávající“).

- Kupující je fyzická nebo právnická osoba, která může být podnikatelem nebo spotřebitelem
 1. kupující spotřebitel je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická či právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami. Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím spotřebitelem se řídí těmito všeobecnými obchodními podmínkami, občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.
 2. kupující podnikatel je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím podnikatelem se řídí těmito všeobecnými obchodními podmínkami a občanským zákoníkem.
- Elektronickým obchodem se rozumí elektronický obchod provozovaný prodávajícím, který je reprezentován souborem internetových stránek a aplikací elektronického obchodu na stránkách shop.panasonic.cz.
- Prostředky komunikace na dálku umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran. Prostředky komunikace na dálku se rozumí zejména neadresovaný tisk, adresovaný tisk, typový dopis, reklama v tisku s objednávkovým tiskopisem, katalog, telefon s (lidskou) obsluhou, telefon bez (lidské) obsluhy (automatický volací přístroj, audiotext), rozhlas, videotelefon (telefon s obrazovkou), videotext (mikropočítač a televizní obrazovka), elektronická pošta, faxový přístroj, televize (televizní nákup, teleshopping), veřejná komunikační síť (např. internet).
- Kupní smlouva je dvoustranným právním úkonem, kterým se prodávající zavazuje dodat kupujícímu movitou věc (zboží) určenou jednotlivě nebo co do množství a druhu a převést na něho vlastnické právo k této věci a kupující se zavazuje zaplatit prodávajícímu kupní cenu.

III. Uzavření kupní smlouvy

V případě internetového obchodu shop.panasonic.cz dochází k uzavření kupní smlouvy v okamžiku, kdy je kupujícímu doručena akceptace (přijetí) objednávky (nabídky) prodávajícím, tj. v okamžiku doručení přijetí návrhu na uzavření kupní smlouvy učiněného ze strany kupujícího. Okamžikem uzavření kupní smlouvy mezi kupujícím a prodávajícím jsou smluvní strany takovou smlouvou vázány a vznikají jim vzájemná práva a povinnosti z kupní smlouvy vyplývající.

Po obdržení objednávky učiněné ze strany kupujícího, prodávající potvrdí kupujícímu obratem doručení objednávky, a to formou automaticky generované e-mailové zprávy. Po předání objednávky ke zpracování zašle prodávající kupujícímu formou e-mailové zprávy akceptaci (přijetí) objednávky, na základě které dojde k uzavření kupní smlouvy nebo ho bude kontaktovat s jiným sdělením. Jiným sdělením se rozumí (a) odmítnutí objednávky (např.: v případě nedostupnosti zboží, chybně uvedené ceny zboží), (b) informace o dočasné nedostupnosti zboží bez uvedení přesného termínu jeho dodání a s dotazem, zda kupující má přesto zájem na uzavření kupní smlouvy, (c) informaci o dočasné nedostupnosti zboží s uvedením přesného termínu jeho dodání a s dotazem, zda kupující má přesto zájem na uzavření kupní smlouvy. V případech uvedených výše pod body (b) a (c) je kupní smlouva uzavřena v okamžiku doručení potvrzení nabídky objednatelem.

Veškeré objednávky učiněné prostřednictvím internetového obchodu shop.panasonic.cz jsou považovány za závazné. Kupující má možnost jednostranně zrušit (odvolat) nebo změnit svoji objednávku, jestliže zrušení nebo změna objednávky dojde prodávajícímu dříve, než prodávající odešle kupujícímu akceptaci (přijetí) objednávky.

Komunikace mezi prodávajícím a kupujícím po učinění objednávky ze strany kupujícího bude probíhat zásadně formou e-mailové komunikace.

Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito všeobecnými obchodními podmínkami, které obsahují rovněž reklamační řád, a že s nimi bezvýhradně souhlasí. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí uzavřené kupní smlouvy a jsou neomezeně přístupné na stránkách internetového obchodu <https://shop.panasonic.cz/obchodni-podminky>, a to ve všech jejich verzích včetně verze aktuální, což umožňuje jejich archivaci a reprodukci.

IV. Platební podmínky

Veškeré ceny uvedené v internetovém obchodě na stránkách shop.panasonic.cz jsou uváděny včetně DPH, poplatků za elektroodpady a odměny za autorská práva (pokud se jedná o výrobky podléhající těmto poplatkům), a jsou platné pouze při objednání zboží prostřednictvím tohoto internetového obchodu.

V případě, že není uvedeno jinak nebo z povahy věci nevyplývá něco jiného, považuje se kupní cena za uhrazenou dnem připsání celé kupní ceny na účet prodávajícího.

Kupní cenu, případně její část, je možné hradit rovněž formou dárkové poukázky vydané prodávajícím. V případě, že kupující zadá při procesu objednávání zboží platný kód dárkové poukázky a zároveň bude prodávajícím potvrzena platnost kódu, bude kupujícímu z ceny zboží odečtena částka uvedená na dárkové poukázce. Informaci o schválení platnosti kódu nebo jeho zamítnutí obdrží kupující prostřednictvím e-mailové zprávy. Případnou zbývající část kupní ceny je kupující povinen uhradit některým z níže uvedených způsobů.

Úhradu kupní ceny lze provést některým z následujících způsobů:

1. Na dobírku

Úhrada kupní ceny probíhá v hotovosti nebo bezhotovostní úhradou kupní ceny platebními kartami VISA Electron, Master Card, Maestro a VISA oproti předání zboží dopravcem (včetně daňového dokladu) a převzetí zboží kupujícím.

2. Platební kartou

Při volbě platby platební kartou bude kupující po dokončení objednávky přesměrován na platební server třetí strany, kde vyplní potřebné platební údaje. Po ověření jejich platnosti bude objednávka potvrzena a kupní cena odečtena z účtu kupujícího.

3. Na splátky

Společnost SETOS spol. s r.o. je vázaným zástupcem/zprostředkovatelem vázaného spotřebitelského úvěru. Poskytovatelem úvěru je Home Credit a.s. Prodej na splátky je možný

za podmínky podpisu úvěrové smlouvy. Úvěrovou smlouvu je možné uzavřít přímo v internetové aplikaci poskytovatele úvěru společnosti Home Credit a.s., IČ: 26978636, na níž je kupující přesměrován po uzavření objednávky na stránkách internetového obchodu shop.panasonic.cz. Zboží a daňový doklad vztahující se ke zboží je vydán po podpisu schválené úvěrové smlouvy, jejím ověření společností Home Credit a připsání přímé platby uvedené na úvěrové smlouvě na účet podávajícího.

4. Jiný způsob platby (bankovním převodem, složenkou nebo na fakturu)

Jiný způsob platby lze dohodnout pouze na základě žádosti kupujícího, kterou kupující musí uvést v poznámce objednávky. Následně bude kupující kontaktován pracovníkem prodávajícího za účelem dojednání možnosti a případně podrobností jiného způsobu úhrady kupní ceny. Po uhrazení celé kupní ceny je zboží s příslušným daňovým dokladem předáno kupujícímu.

V. Dodání zboží

Zboží označené jako „Skladem“ a objednané v pracovní den do 16:00 je týž den prodávajícím expedováno a kupující jej obdrží následující pracovní den. Toto neplatí pro osobní odběr na prodejně, nákup na splátky a v případě sjednání jiného způsobu úhrady kupní ceny. V případě, že zboží nebude možné dodat ve lhůtě uvedené v internetovém obchodě, nebo prodávající nebude vůbec schopen dodat objednané zboží nebo ho bude schopen dodat jen částečně, bude prodávající bezodkladně kontaktovat kupujícího za účelem učinění dohody o dalším postupu.

Ceny (nabídky) uvedené v internetovém obchodě jsou platné pouze v okamžiku učinění konkrétní objednávky kupujícím a je tedy neměnná pouze po dobu vyplňování objednávky až do okamžiku jejího odeslání. Prodávající je oprávněn měnit nabídku a cenu kdykoli, kromě výše uvedeného případu.

VI. Odstoupení od kupní smlouvy

Formulář pro vrácení ke stažení [ZDE](#).

Odstoupení od smlouvy je odlišně upraveno pro kupujícího spotřebitele a pro kupujícího podnikatele.

1. Kupující podnikatel a prodávající mohou od kupní smlouvy odstoupit v případech stanovených občanským zákoníkem.
2. Kupující spotřebitel může od kupní smlouvy odstoupit v případech stanovených občanským zákoníkem ve spojení se zákonem o ochraně spotřebitele.

Kupující spotřebitel a kupující podnikatel mohou odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodů (s výjimkou níže uvedenou pro kupujícího spotřebitele) nejpozději do okamžiku osobního převzetí zboží nebo do okamžiku předání zboží prodávajícím přepravci k jeho doručení, a to písemně na e-mail prodávajícího shop-cz@eu.panasonic.com nebo telefonicky na tel. č. +420 - 236 032 911. Po uplynutí výše uvedené doby je možné zrušit smlouvu (odstoupit od smlouvy) jen při splnění zákonných nebo níže uvedených podmínek. Prodávající si vyhrazuje právo možnosti odstoupení od kupní smlouvy v případě, že se již zboží nevyrábí nebo nedodává, výrazným způsobem se změnila cena zboží dodávaného dodavatelem prodávajícího, zboží je dlouhodobě nedostupné nebo omylem či administrativní

chybou byla v internetovém obchodu uvedena chybná kupní cena. V případě, že některá z výše uvedených skutečností nastane, bude prodávající neprodleně kontaktovat kupujícího za účelem dohody o dalším postupu ve věci. V případě, že kupující již zaplatil kupní cenu nebo její část a k uzavření kupní smlouvy nedojde, bude mu kupní cena nebo její část vrácena zpět.

Kupující spotřebitel je zejména oprávněn odstoupit od kupní smlouvy uzavřené při použití prostředků komunikace na dálku (což rovněž zahrnuje internetový obchod) bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku, a to s výjimkou případů uvedených v ustanovení § 1837 občanského zákoníku, tedy například pokud bylo zboží určené k osobní péči dodáno v uzavřeném obalu, spotřebitel zboží z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit (holící strojky, sluchátka, atp.). Odstoupení od smlouvy musí být učiněno ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy bylo kupujícím spotřebitelem, nebo jím určenou třetí osobou (jinou než dopravce), převzato zboží. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí kupující spotřebitel o odstoupení od této smlouvy informovat SETOS spol. s r.o., Náchodská 2396/21, Horní Počernice, 193 00 Praha 9, tel. č. +420 - 236 032 911, e-mail: shop-cz@eu.panasonic.com formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, faxem nebo e-mailem). Kupující spotřebitel může použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však jeho povinností ([formulář pro odstoupení od smlouvy](#)).

Odstoupí-li kupující spotřebitel od smlouvy prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře pro odstoupení, prodávající následně potvrdí kupujícímu spotřebiteli bez zbytečného odkladu v textové podobě jeho přijetí ([formulář ke stažení zde](#)).

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel na adresu: SETOS spol. s r.o., reklamační oddělení, City Park Náchodská, Náchodská 2396/21, 193 00 Praha 9 - Horní Počernice, a to, pokud možno, v originálním balení, včetně obalu zboží. Náklady spojené s navrácením zboží v rámci odstoupení od smlouvy nese kupující spotřebitel.

Odstoupí-li kupující spotřebitel od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

Odstoupí-li kupující spotřebitel od smlouvy, vrátí mu prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, stejným způsobem. Prodávající vrátí spotřebiteli přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud by s tím kupující spotřebitel souhlasil a pokud by mu tím nevznikly další náklady.

Jestliže kupující spotřebitel zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající kupujícímu spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

Kupující spotřebitel odpovídá za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti.

Možnost odstoupení od kupní smlouvy dle § 1829 odst. 1 občanského zákoníku však nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení zboží. Kupující spotřebitel, v případě využití práva na odstoupení od smlouvy do 14 dní od převzetí plnění, musí prodávajícímu vydat vše, co na základě kupní smlouvy získal. Pokud to již není dobře možné (např. v mezidobí bylo zboží zničeno nebo spotřebováno), musí kupující spotřebitel poskytnout prodávajícímu peněžitou náhradu jako protihodnotu toho, co již nemůže být vydáno. Pokud je vrácené zboží pouze poškozeno, může prodávající uplatnit vůči kupujícímu spotřebiteli právo na náhradu škody a započíst tento svůj nárok oproti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny. Proávající kupujícímu spotřebiteli v takovém případě vrátí jen kupní cenu včetně nákladů na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží sníženou o částku odpovídající náhradě škody. Na kupní cenu, která má být kupujícímu vrácena, může prodávající započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží.

VII. Přechod nebezpečí škody na věci a výhrada vlastnictví

Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího spotřebitele okamžikem převzetí zboží od přepravce. Nebezpečí škody na kupujícího podnikatele přechází okamžikem převzetí zboží od přepravce nebo okamžikem, kdy se kupující podnikatel dostane do prodlení s převzetím zboží a prodávající mu umožní nakládat se zbožím.

Zboží zůstává ve vlastnictví prodávajícího až do úplného zaplacení kupní ceny kupujícím.

Část B. - Reklamační řád

I. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád platí pro nákup v internetovém obchodě shop.panasonic.cz provozovaném společností Panasonic Marketing Europe GmbH, organizační složka Česká republika, odštěpného závodu se sídlem na adrese V Parku 2335/20, Praha 4 - Chodov, 148 00, identifikační číslo: CZ24655121, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 71469.. Reklamační řád blíže specifikuje práva a povinnosti prodávajícího, kterým je obchodní společnost SETOS spol. s r.o., IČ: 463 52 163, DIČ: CZ46352163, se sídlem Náchodská 2396/21, Horní Počernice, 193 00 Praha 9, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 12006, a kupujícího, kterým může být fyzická nebo právnická osoba, a to podnikatel nebo spotřebitel.

Je-li smluvní stranou podnikatel (kupuje zboží za účelem jeho dalšího prodeje, tj. za účelem podnikání), řídí se vztahy neupravené tímto reklamačním řádem zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v platném znění (dále jen „občanský zákoník“). Je-li smluvní stranou spotřebitel (kupuje zboží za jiným účelem než pro podnikání), řídí se vztahy neupravené tímto reklamačním řádem zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).

Záruka dle tohoto reklamačního řádu se vztahuje na zboží, jež bylo zakoupeno v internetovém obchodě shop.panasonic.cz, kde je prodávajícím obchodní společnost SETOS spol. s r.o. a

jehož reklamacie byla uplatněna v záruční době. Při reklamaci vady výrobku kupujícím spotřebitelem doporučujeme pro urychlení a zjednodušení reklamačního řízení předložit řádně vyplněný záruční list, dodací list nebo fakturu. Pokud není zboží osobně odebráno v prodejně, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy kupující přebírá zboží od dopravce.

Prodávající neručí žádným způsobem za ztrátu dat, která jsou uložena v reklamovaném zboží. Prodávající z tohoto důvodu doporučuje kupujícímu, aby si data před uplatněním reklamacie sám zálohoval mimo reklamované zboží.

II. Rozpor s kupní smlouvou

a) Kupující spotřebitel

Nároky kupujícího spotřebitele se řídí zejména ustanoveními občanského zákoníku.

Pokud kupující spotřebitel při převzetí zboží (převzetím se rozumí okamžik převzetí zboží kupujícím od přepravce) zjistí poškození dodaného zboží (tj. jakoukoli vadu zboží), jakýkoliv rozdíl mezi záručním nebo dodacím listem, daňovým dokladem (fakturou) a skutečně dodaným zbožím, nebo jakýkoli rozdíl mezi označením zboží uvedeném na záručním nebo dodacím listu nebo faktuře a skutečně dodaným zbožím (zejména v jakosti, míře, množství nebo v bezvadnosti zboží), nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný záruční list, popř. dodací list nebo fakturu, doporučujeme bez zbytečného odkladu po převzetí zboží prokazatelným způsobem kontaktovat prodávajícího, za účelem odstranění takovýchto vad.

V případě kupujícího spotřebitele se rozpor s kupní smlouvou, který se objevil do 6 měsíců ode dne převzetí zboží, považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak. V případě, že zboží při převzetí kupujícím spotřebitelem nebude ve shodě s kupní smlouvou, má kupující spotřebitel právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu zboží uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího spotřebitele buď výměnou zboží, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit.

V případě, že kupující spotřebitel o rozporu s kupní smlouvou věděl v okamžiku převzetí zboží a toto zboží i přes toto převzal bez výhrad nebo v případě, že rozpor s kupní smlouvou sám způsobil, nemá kupující spotřebitel nárok na bezplatné uvedení zboží do souladu s kupní smlouvou.

b) Kupující podnikatel

Kupující podnikatel je povinen prohlédnout zboží podle možnosti co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží. Jestliže kupující podnikatel zboží neprohlédne nebo nezařídí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží.

Prodávající odpovídá za vadu, kterou má zboží v okamžiku, kdy přechází nebezpečí škody na zboží na kupujícího podnikatele, i když se vada stane zjevnou až po této době. Prodávající odpovídá rovněž za jakoukoli vadu, jež vznikne po době přechodu nebezpečí škody na věci, jestliže je způsobena porušením jeho povinností.

Pokud kupující podnikatel zjistí poškození zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem nebo fakturou a skutečně dodaným zbožím (zejména v množství, jakosti a provedení), je povinen bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit prodávajícímu.

III. Záruka za jakost a odpovědnost za vady prodané věci (záruka)

Záruční doba počíná běžet ode dne převzetí zboží kupujícím. Není-li na faktuře, záručním nebo na dodacím listu a ani v internetovém obchodě v souladu se zákonem vyznačena u položky zboží záruční doba v jiné délce, poskytuje prodávající na zboží záruku v délce 24 měsíců od převzetí zboží kupujícím. Kratší záruku mají vždy baterie, a to v délce 6 měsíců, což bere kupující tímto na vědomí. Je-li na prodávaném zboží, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití zboží, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.

Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen zboží převzít, se do záruční doby nepočítá. V případě výměny zboží počíná běžet nová záruční doba okamžikem převzetí nového zboží.

IV. Nemožnost uplatnění záruky

Záruka se nevztahuje a nelze ji uplatnit v následujících případech:

- po uplynutí záruční doby;
- opotřebením zboží způsobené jejím obvyklým užíváním;
- mechanického poškození, poškození způsobeného neodbornou instalací, neodborným zacházením či obsluhou nebo zanedbáním běžné péče;
- pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není odběratel schopen doložit legální způsob nabytí;
- zboží bylo poškozeno používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci (zejména v rozporu s návodem nebo technickými normami);
- u zboží prodávajícího za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána;
- u použitého zboží, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebením, které mělo zboží při převzetí kupujícím;
- byly-li použity podle smlouvy při výrobě zboží věci předané kupujícím, neodpovídá prodávající za vady zboží, které byly způsobeny použitím těchto věcí, jestliže prodávající při vynaložení odborné péče nemohl odhalit nevhodnost těchto věcí pro výrobu zboží nebo na ni kupujícího upozornil, avšak kupující trval na jejich použití;
- prodávající neodpovídá za vady zboží, o kterých kupující v době uzavření smlouvy věděl nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět, ledaže se vady týkají vlastností zboží, které zboží mělo mít podle smlouvy.

V. Postup při uplatnění a vyřizování reklamace

a) Kupující spotřebitel

Kupující spotřebitel doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu SETOS spol. s r.o., reklamační oddělení, Náchodská 2396/21, 193 00 Praha 9 - Horní Počernice. Pro

urychlení vyřízení reklamace Vám doporučujeme její uplatnění v autorizovaných servisních střediscích Panasonic, která jsou uvedena [ZDE](#).

Prodávající doporučuje zboží k reklamaci dodat včetně příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Prodávající dále doporučuje předložit zároveň se zbožím záruční list, dodací list nebo fakturu, případně také originální záruční list výrobce, a to za účelem urychlení reklamačního řízení. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. O uplatnění reklamace sepíše pracovník s kupujícím spotřebitelem reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů, pokud nebude s kupujícím spotřebitelem dohodnuta lhůta delší. Třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamace kupujícím spotřebitelem. Lhůta určená podle dní počíná dnem, který následuje po události, jež je rozhodující pro její počátek. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.

Po vyřízení reklamace dostane kupující jedno vyhotovení reklamačního protokolu, ve kterém bude uvedeno, jakým způsobem byla reklamace vyřízena. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou zboží, obsahuje protokol nové sériové číslo vyměněného zboží. Další případné reklamace vyměněného zboží bude kupující spotřebitel uplatňovat na základě tohoto reklamačního protokolu, který nahrazuje záruční a dodací list.

V případě, že při posouzení reklamované vady prodávající zjistí, že reklamace není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu spotřebiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uplatnění reklamace. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (zamítnutá reklamace).

V případě oprávněné reklamace má kupující spotřebitel nárok na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.

Jednotlivé nároky kupujícího spotřebitele z odpovědnosti za vady se odvozují od skutečnosti, zda reklamovanou vadu lze nebo nelze odstranit.

1. Vady odstranitelné

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to v případě vady u reklamovaného zboží, která je jinak odstranitelná, vzhledem k její povaze neúměrné, může kupující spotřebitel požadovat výměnu zboží, nebo týká-li se vada jen součástí zboží výměnu této součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit. Po dohodě se spotřebitelem (za předpokladu, že reklamované zboží určitého výrobce se již nevyrábí nebo je dlouhodobě nedostupné) je možná i výměna za zboží jiného výrobce než reklamovaného zboží, které má

identické nebo lepší parametry než reklamované zboží a plní stejnou funkci se stejnými či lepšími parametry.

Právo na výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy má kupující též v případě, že se jedná o vady odstranitelné, ale pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vyskytujících se vad nemůže kupující zboží řádně užívat. Větším výskytem vady je myšleno 3. oprávněná a uznaná reklamace stejného druhu, nebo 4. oprávněná a uznaná reklamace různého druhu.

2. Vady neodstranitelné

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání řádnému užívání zboží jako zboží bez vady, má kupující právo na výměnu zboží za nové nebo může od smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání řádnému užívání zboží a kupující spotřebitel nepožaduje jeho výměnu, má právo na přiměřenou slevu z ceny zboží nebo může od smlouvy odstoupit.

b) Kupující podnikatel

Kupující podnikatel je povinen prokazatelným způsobem oznámit vadu zboží prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil.

Kupující podnikatel doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu reklamačního oddělení prodávajícího: SETOS spol. s r.o., reklamační oddělení, City Park Náchodská, Náchodská 2396/21, 193 00 Praha 9 - Horní Počernice, nebo některého z autorizovaných servisních středisek, která jsou uvedena zde. Kupující podnikatel je povinen zboží k reklamaci dodat včetně příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se zbožím musí být předložen záruční list, dodací list nebo faktura, případně také originální záruční list výrobce za účelem urychlení reklamačního řízení.

Pracovník reklamačního oddělení posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamace a o tom, zda se jedná o podstatné porušení smlouvy či nepodstatné, pokud je to možné ihned. O uplatnění reklamace sepíše pracovník s kupujícím prodávajícím reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace.

V případě, že při posouzení reklamované vady společnost prodávající zjistí, že reklamace není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uplatnění reklamace. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (zamítnutá reklamace).

Zboží má právní vady, jestliže prodané zboží je zatíženo právem třetí osoby, ledaže kupující s tímto omezením projevil souhlas. Nárok z právních vad nevzniká, jestliže kupující podnikatel o právu třetí osoby věděl v době uzavření smlouvy nebo prodávající podle smlouvy byl povinen při plnění svých povinností postupovat podle podkladů, které mu předložil kupující podnikatel. Uplatnění práva třetí osobou s uvedením jeho povahy je kupující podnikatel povinen oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, kdy se o něm dověděl. Pro nároky kupujícího podnikatele z právních vad zboží platí níže uvedené, týkající se nároků z podstatného a nepodstatného porušení smlouvy.

Jednotlivé nároky kupujícího podnikatele z odpovědnosti za vady se odvozují od skutečnosti, zda dodáním reklamovaného zboží s vadou byla smlouva porušena podstatným nebo nepodstatným způsobem.

1. Podstatné porušení smlouvy

Smlouva je porušena podstatným způsobem v případě, že zboží má vady neodstranitelné nebo větší množství vad, které brání jeho řádnému užívání. V takovém případě může kupující podnikatel:

1. požadovat odstranění vad dodáním náhradního zboží za zboží vadné, dodání chybějícího zboží a požadovat odstranění právních vad,
2. požadovat odstranění vad opravou zboží, jestliže vady jsou opravitelné,
3. požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
4. odstoupit od smlouvy.

Volbu mezi shora uvedenými nároky má kupující podnikatel pouze pokud ji provede v oznámení vad při uplatnění reklamace nebo do 2 dnů po tomto oznámení. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu prodávajícího již měnit. Jestliže kupující podnikatel neprovede svoji volbu nároků ve výše uvedené lhůtě, má nároky z vad zboží jako při nepodstatném porušení smlouvy.

2. Nepodstatné porušení smlouvy

Smlouva je porušena nepodstatným způsobem v případě, že zboží má vady odstranitelné nebo větší množství vad, které nebrání jeho řádnému užívání. V takovém případě může kupující podnikatel:

1. požadovat dodání chybějícího zboží a odstranění ostatních vad zboží nebo
2. požadovat slevu z kupní ceny.

Ostatní vady je prodávající povinen odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním náhradního zboží.

Přiměřená lhůta pro odstranění vad zboží činí 30 kalendářních dnů. V odůvodněných případech může být přiměřená lhůta stanovena prodávajícím odlišně. Jestliže kupující podnikatel bez zbytečného odkladu po oznámení lhůty nesdělí prodávajícímu svůj nesouhlas, má se za to, že byla stanovena dohodou.

Neodstraní-li prodávající vady ve výše uvedené lhůtě (nebo lhůtě stanovené dle výše uvedeného), může kupující podnikatel požadovat slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit. Odstoupit od smlouvy může kupující podnikatel pouze v případě, že na svůj úmysl upozorní prodávajícího při stanovení lhůty pro odstranění vady nebo v přiměřené lhůtě před odstoupením od smlouvy. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu prodávajícího měnit.

Kupující podnikatel nemůže odstoupit od smlouvy, jestliže vady včas neoznámil prodávajícímu. K odstoupení od smlouvy nedojde, jestliže kupující podnikatel nemůže vrátit zboží ve stavu, v jakém je obdržel s výjimkou případů, jestliže nemožnost vrácení zboží ve stavu, v jakém je obdržel, není způsobena jednáním nebo opomenutím kupujícího

podnikatele, nebo jestliže ke změně stavu zboží došlo v důsledku prohlídky řádně vykonané za účelem zjištění vad zboží.

Pokud došlo ke snížení hodnoty vráceného zboží (došlo k částečnému spotřebování či opotřebování zboží), je kupující podnikatel povinen poskytnout prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z uvedeného použití zboží prospěch. Proávající je v tomto případě oprávněn započíst hodnotu opotřebení či spotřebování zboží vůči nároku kupujícího podnikatele na vrácení kupní ceny. Kupní cena je pak kupujícímu podnikateli vyplacena v částce snížené o hodnotu opotřebení či spotřebování zboží.

VI. Reklamáce zboží poškozeného přepravou

V případě doručení zásilky obsahující zboží kupujícímu, která je viditelně poškozena, má kupující právo odmítnout převzetí zásilky s udáním důvodu poškození obalu. Pokud ji i přesto přijme nebo zjistí poškození zboží po odstranění obalu, doporučujeme kupujícímu, pro vyloučení případných pochybností a možného zamítnutí reklamáce prodávajícím kupujícímu, aby bez zbytečného odkladu po převzetí zboží, maximálně ve lhůtě 3 pracovních dnu od převzetí zboží nahlásil škodu příslušnému dopravci, a sepsal s ním protokol o poškození zboží. Na základě tohoto písemného protokolu o poškození zboží a výsledku šetření dopravce rozhodne prodávající o oprávněnosti reklamáce.

VII. Účtování skladného za nevyzvednuté zboží

Pokud si kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů od vyřízení reklamáce, bude mu účtováno skladné ve výši 25,- Kč za každý započatý den nevyzvednutí zboží od ukončení opravy. Pokud si však kupující zboží nevyzvedne ani do doby, kdy výše skladného převyší cenu reklamovaného zboží, bude toto zboží použito na úhradu skladného.

Část C. – Společná ustanovení pro všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád

I. Ochrana osobních údajů

Majitel / správce obchodu bude v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů v platném znění (dále jen „zákon zpracování osobních údajů“) shromažďovat informace o kupujících, které budou uvedeny v objednávce učiněné kupujícím, a to po celou dobu existence prodávajícího, popř. jeho právního nástupce. Údaje budou shromažďovány v nezbytném rozsahu pouze k interním evidenčním účelům prodávajícího, a to zejména za účelem usnadnění komunikace a další spolupráce s kupujícím.

Pro účely vyřízení objednávky uzavřel Majitel obchodu / Správce s Prodávajícím smlouvu se společným správcem o ochraně osobních údajů.

Prodávajícímu bylo Úřadem pro ochranu osobních údajů přiděleno registrační číslo: 00002058.

Prodávající bude s poskytnutými osobními údaji nakládat plně v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů. Osobní údaje bude prodávající poskytovat a předávat pouze státním orgánům, a to pouze na základě jejich vyžádání nebo v souvislosti s jeho povinností vyplývající z právních předpisů závazných na území České republiky. Kupující může osobní

údaje měnit nebo požádat o jejich výpis nebo výmaz na základě písemné žádosti zaslané na e-mail: shop-cz@eu.panasonic.com.

[Oznámení o ochraně osobních údajů shop.panasonic.cz](#) jsou přílohou Obchodních podmínek shop.panasonic.cz jsou přílohou Obchodních podmínek.

[Zásady používání souborů Cookie](#) jsou přílohou Obchodních podmínek shop.panasonic.cz jsou přílohou Obchodních podmínek.

II. Stížnosti a řešení sporů

Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím e-mailu shop-cz@eu.panasonic.com. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího. Stížnosti je případně možné řešit i telefonicky na +420 - 236 032 911, nebo písemně s doručením na SETOS spol. s r.o., stížnost MO e-shop, City Park Náchodská, Náchodská 2396/21, 193 00 Praha 9 - Horní Počernice.

Veškerá ustanovení a právní vztahy vyplývající z kupní smlouvy uzavírané mezi prodávajícím a kupujícím se řídí právním řádem České republiky, zejména ustanoveními občanského zákoníku v platném znění. V případě sporu se prodávající a kupující zavazují učinit vše pro smírné vyřešení daného sporu. Prodávající se zavazuje usilovat přednostně o mimosoudní řešení sporů s kupujícím.

Prodávající a kupující se dohodli, že spory vzniklé na základě nebo v souvislosti s uzavřenou kupní smlouvou, jejíž přílohu tvoří tyto všeobecné obchodní podmínky včetně reklamačního řádu, budou rozhodovány u obecných soudů.

Právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím spotřebitelem se řídí zejména těmito všeobecnými obchodními podmínkami, tímto reklamačním řádem, občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.

Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je v České republice oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/.

III. Závěrečná ustanovení

Prodávající prodává zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí příslušný živnostenský úřad pro Prahu - západ. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů (<http://www.uoou.cz/>). Dozor nad

dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

Tyto všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád platí ve znění uvedeném na internetových stránkách prodávajícího v den odeslání objednávky kupujícím. Kupující souhlasí a přijímá veškerá ustanovení všeobecných obchodních podmínek a reklamačního řádu ve znění platném v den odeslání objednávky včetně ceny objednaného zboží uvedené v internetovém obchodu, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak. Tyto všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád jsou kupujícímu spotřebiteli poskytnuty ve formě, která umožňuje jejich archivaci a reprodukci.

Společnost SETOS spol. s r.o., jako prodávající a Panasonic Marketing Europe GmbH, organizační složka Česká republika, jako provozovatel internetového obchodu shop.panasonic.cz informuje kupující, že veškeré údaje získané na základě nebo v souvislosti s uzavřenou smlouvou považuje za vysoce důvěrné a použije je pouze pro vlastní potřebu ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů v platném znění (dále jen „zákon zpracování osobních údajů“).

Prodávající a kupující nebudou odpovědni za porušení svých povinností vyplývajících z kupní smlouvy, pokud jim v jejich plnění bude bránit případ vyšší moci. Prodávající a kupující vynaloží veškeré úsilí, aby minimalizovali jakoukoli škodu způsobenou případem vyšší moci. Vyšší mocí se rozumí jakákoli nepředvídatelná výjimečná situace či událost mimo kontrolu prodávajícího nebo kupujícího, jež mu brání v plnění jakýchkoli jeho závazků vyplývajících z kupní smlouvy, nebyla zapříčiněna chybou nebo nedbalostí na jejich straně a prokáže se, že ji nelze překonat ani s vynaložením veškeré řádné péče. Nepředvídatelnou výjimečnou situací či událostí se pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek a reklamačního řádu rozumí požáry, války, občanské nepokoje, stávky, havárie, povodně, záplavy, povětrnostní vlivy a jiné přírodní katastrofy (např. bouře, zemětřesení, apod.) a opatření státních orgánů (obecně závazné právní předpisy) a další podobné situace či události, jež mají vliv na schopnost plnění povinností prodávajícím nebo kupujícím a jež se vymykají kontrole a vlivu prodávajícího nebo kupujícího nebo které brání z jiných objektivních důvodů realizaci plnění dle kupní smlouvy.

V případě doručování písemností mezi prodávajícím a kupujícím se za doručovací adresu považují sídlo prodávajícího a adresa (případně adresy) kupujícího uvedená v objednávce.

Platné všeobecné obchodní podmínky a platný reklamační řád jsou k dispozici na internetových stránkách shop.panasonic.cz a každý kupující je při koupi zboží na tyto upozorněn a má se s nimi možnost seznámit. Prodávající je oprávněn všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád doplňovat či měnit v souvislosti se změnou platných právních předpisů a v souvislosti se změnou na trhu zboží, které prodávající nabízí. Starší verze všeobecných obchodních podmínek a reklamačního řádu je možné obdržet na vyžádání u prodávajícího.

V případě, že některé ustanovení všeobecných obchodních podmínek nebo reklamačního řádu bude v rozporu se zákonem, použije se zákon. V případě, že některé ustanovení všeobecných smluvních podmínek nebo reklamačního řádu je nebo se stane neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení účinná. V případě, že některé ustanovení všeobecných smluvních podmínek nebo reklamačního řádu je nebo se stane neplatným či je nebo bude v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, zůstávají ostatní ustanovení nedotčena a nadále platná. Prodávající i

kupující souhlasí s tím, že taková neplatná ustanovení budou nahrazena ustanoveními platnými, a to tak, aby se tato nová ustanovení, co nejvíce blížila smyslu a účelu nahrazených ustanovení.