

Reklamační řád pro hodinky Prim & Hannah 1603 LE

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO HODINKY PRIM SPORT 68 HANNAH**

**Prodávající:** Rock Point a.s., se sídlem Vrážská 1507, 153 00 Praha 5 – Radotín, IČO: 267 07 233, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 7747 (dále jen „prodávající“).

**Kontakt:** e-mail [eshop@hannah.cz](mailto:eshop@hannah.cz), tel. +420 379 200 777 (Po–Pá 8:00–16:30), [www.hannah.cz](http://www.hannah.cz).

### **Článek 1 – Úvodní ustanovení**

1.1 Tento reklamační řád upravuje uplatnění práv z vadného plnění (dále jen „reklamace“) u hodinek Prim & Hannah 1603 LE, limitované edice 100 číslovaných kusů (dále jen „hodinky“), které kupující – spotřebitel zakoupil na e-shopu [www.hannah.cz](http://www.hannah.cz), v prodejně Hannah nebo v prodejně Rock Point (dále jen „prodejna“).

1.2 U hodinek zakoupených na e-shopu [www.hannah.cz](http://www.hannah.cz) reklamační řád doplňuje čl. X Obchodních podmínek prodávajícího (dále jen „obchodní podmínky“). U hodinek zakoupených v prodejně se reklamace řídí tímto reklamačním řádem. Otázky v něm neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

1.3 Ustanovení tohoto reklamačního řádu neomezují práva kupujícího – spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů. V případě rozporu mezi tímto reklamačním řádem a obchodními podmínkami se použije úprava příznivější pro kupujícího.

1.4 Výrobce hodinek je MPM-QUALITY a.s., IČ: 479 87 430, se sídlem Příborská 1473, 738 01 Frýdek-Místek (dále jen „výrobce“). Výrobce provádí opravy hodinek jako autorizovaný servis prodávajícího. Reklamaci uplatňuje kupující u prodávajícího.

### **Článek 2 – Odpovědnost prodávajícího a lhůty**

2.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že hodinky při převzetí nemají vady, zejména že odpovídají ujednanému popisu a vlastnostem uvedeným v čl. 5, hodí se k účelu, k němuž se hodinky obvykle používají, mají ujednané příslušenství a vyhovují právním předpisům.

2.2 Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci vady, která se projeví ve lhůtě 24 měsíců od převzetí hodinek.

2.3 Projeví-li se vada v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že hodinky byly vadné již při převzetí, ledaže to povaha hodinek nebo vady vylučuje.

2.4 Lhůty podle odst. 2.2 a 2.3 neběží po dobu, po kterou kupující nemůže hodinky užívat, je-li reklamace oprávněná.

2.5 Kupující uplatní reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil.

### **Článek 3 – Uplatnění reklamace**

3.1 Kupující může reklamaci uplatnit jakýmkoli způsobem, zejména:

- a) osobně v kterékoli prodejně Hannah nebo Rock Point bez ohledu na to, kde byly hodinky zakoupeny; prodejna s ním sepíše reklamační protokol;
- b) zasláním hodinek na adresu Rock Point a.s. – E-SHOP REKLAMACE, Pod Kyjovem 351/24, 322 00 Plzeň 7-Radčice;
- c) telefonicky na čísle +420 379 200 777, e-mailem na adrese eshop@hannah.cz nebo dopisem; prodávající v takovém případě sdělí kupujícímu další postup.

3.2 Při uplatnění reklamace kupující uvede své kontaktní údaje, popis vady, jak se vada projevuje a kdy ji zjistil, a požadovaný způsob vyřízení reklamace. Současně předloží doklad o koupi nebo jinak prokáže, že hodinky zakoupil u prodávajícího. Je-li kupující členem Zákaznického klubu Zóna, lze nákup dohledat i bez dokladu.

3.3 Kupující předá hodinky k reklamaci čisté. Zasílá-li je, zabalí je tak, aby nedošlo k jejich poškození při přepravě. V odůvodněných případech může prodávající posoudit vadu na základě fotografie; o tom kupujícího informuje.

3.4 Prodávající vydá kupujícímu elektronické písemné potvrzení o uplatnění reklamace, ve kterém uvede datum jejího uplatnění, popis vady a požadovaný způsob vyřízení, a následně potvrzení o vyřízení reklamace.

### **Článek 4 – Vyřízení reklamace**

4.1 Prodávající vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, nedohodne-li se s kupujícím na delší lhůtě. Nevýřídí-li prodávající reklamaci v této lhůtě, může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

4.2 Opravu hodinek provádí autorizovaný servis výrobce. Předání hodinek do servisu a zpět zajišťuje prodávající.

4.3 Kupující může požadovat odstranění vady opravou nebo výměnou hodinek. Je-li zvolený způsob nemožný nebo nepřiměřeně nákladný, může prodávající vadu odstranit jiným z těchto způsobů. Kupující může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit, jestliže prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil ve lhůtě podle odst. 4.1, vada se projevuje opakovaně nebo je vada podstatná. Je-li vada nevýznamná, má kupující právo pouze na přiměřenou slevu.

4.4 Hodinky jsou vyrobeny v limitované edici 100 číslovaných kusů. Výměna hodinek za nový kus je možná pouze tehdy, je-li edice skladem; nový kus nese jiné pořadové číslo. Není-li výměna možná, prodávající vadu odstraní opravou. Nelze-li vadu odstranit opravou ani výměnou, má kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo na odstoupení od smlouvy.

4.5 O vyřízení reklamace prodávající informuje kupujícího na kontaktní údaje uvedené při uplatnění reklamace. Nepřevzme-li kupující hodinky po vyřízení reklamace, je prodávající oprávněn požadovat přiměřené náklady spojené s jejich uskladněním.

4.6 Kupující má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s oprávněnou reklamací. Náhradu je třeba uplatnit nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí lhůty pro uplatnění reklamace, jinak právo zaniká.

4.7 Zamítne-li prodávající reklamaci jako neoprávněnou, může si kupující vyžádat nezávislé odborné posouzení vady soudním znalcem.

## **Článek 5 – Vlastnosti hodinek a pravidla užívání**

5.1 Hodinky jsou vybaveny mechanickým strojkem s automatickým nátahem Miyota 8315 se zásobou chodu až 60 hodin. Strojek se natahuje pohybem ruky při nošení; plnou zásobu chodu udržuje zpravidla při nošení 8 až 10 hodin denně. Při sedavé činnosti nebo malém pohybu ruky se nemusí natáhnout úplně. Zastavené hodinky lze natáhnout ručně: po sejmutí ze zápěstí se odšroubuje korunka, otočí se jí přibližně 20krát a nastaví se čas; korunka se poté znovu pevně zašroubuje.

5.2 Přesnost chodu strojku stanovená výrobcem strojku činí –20 až +40 sekund za 24 hodin. Přesnost ovlivňuje zejména teplota, poloha hodinek při odkládání a míra natažení.

5.3 Hodinky jsou voděodolné do 20 ATM (200 m) za podmínky úplně zašroubované korunky. Jsou určeny k plavání, šnorchlování a skokům do vody.

5.4 Pro zachování vlastností hodinek je třeba dodržovat tyto zásady:

- a) před kontaktem s vodou zkontrolovat, že je korunka pevně zašroubovaná, a ve vodě s korunkou nemanipulovat;
- b) nevystavovat hodinky sauně, páře a prudkým změnám teploty; po kontaktu se slanou vodou je opláchnout sladkou vodou;
- c) neotáčet ručičkami proti směru hodinových ručiček;
- d) nevystavovat hodinky dlouhodobě působení magnetického pole;
- e) čistit pouzdro měkkým hadříkem nebo opláchnutím vodou, bez použití rozpouštědel a bez ultrazvukového čištění mimo servis;
- f) textilní řemínek prát ručně ve vlažné vodě s jemným prostředkem a nechat volně vyschnout; kaučukový (FKM) řemínek opláchnout vodou s jemným mýdlem; řemínky nesusit na topení, na slunci ani fénem.

5.5 Prodávající doporučuje nechat strojek jednou za 2 až 5 let vyčistit a promazat v autorizovaném servisu a jednou za 12 až 18 měsíců ověřit voděodolnost hodinek. Nedodržení tohoto doporučení samo o sobě nezakládá ztrátu práv z vadného plnění.

## **Článek 6 – Vyloučení odpovědnosti**

6.1 Za vadu hodinek se nepovažuje zejména:

- a) zastavení hodinek v důsledku vyčerpání zásoby chodu, pokud nejsou nošeny nebo nejsou dostatečně nataženy;
- b) odchylka chodu v rozmezí podle odst. 5.2;
- c) zrychlení chodu v důsledku zmagnetování strojku;
- d) potřeba pravidelného servisu (čištění, promazání, kontrola těsnosti), který je běžnou údržbou hodinek;
- e) postupné opotřebení antireflexní vrstvy skla a oděr matného pískovaného povrchu pouzdra odpovídající běžnému užívání;
- f) postupné slabnutí svitu luminiscenční vrstvy po nasvícení;
- g) opotřebení řemínků odpovídající běžnému užívání, zejména třepení, vyblednutí a ztráta pružnosti textilu nebo oděr a změna barvy kaučuku vlivem potu, vody, kosmetiky nebo slunečního záření.

6.2 Prodávající neodpovídá za vady vzniklé:

- a) vniknutím vody při nezašroubované korunce, při manipulaci s korunkou ve vodě, v sauně, v horké vodě nebo při použití nad rámec voděodolnosti podle odst. 5.3;
- b) mechanickým poškozením, zejména prasknutím, odštípnutím nebo poškrábáním skla či dýnka a promáčknutím pouzdra, a to i tehdy, projeví-li se poškození skla s odstupem času od nárazu;
- c) pádem, úderem nebo silnými otřesy;
- d) užíváním hodinek v rozporu s odst. 5.4;
- e) otevřením nebo opravou hodinek osobou, která není autorizovaným servisem výrobce.

## **Článek 7 – Pozáruční servis**

7.1 Po uplynutí lhůty pro uplatnění reklamace, případně u vad, za které prodávající neodpovídá, zajistí čištění a promazání strojku, kontrolu voděodolnosti, odmagnetování, výměnu sklíčka nebo řemínku a další opravy za úplatu autorizovaný servis výrobce ([www.prim.cz/servis](http://www.prim.cz/servis)), u kterého si je kupující objednává přímo; prodávající pozáruční servis nezajišťuje.

## **Článek 8 – Mimosoudní řešení sporů**

8.1 Kupující – spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy. Příslušným subjektem je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).

8.2 Mimosoudní řešení se zahajuje výlučně na návrh kupujícího, a to pokud se spor nepodařilo vyřešit s prodávajícím přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kupující poprvé uplatnil u prodávajícího právo, které je předmětem sporu. Kupující může využít také platformu pro řešení sporů on-line (ODR).

## **Článek 9 – Závěrečná ustanovení**

9.1 Tento reklamační řád je zveřejněn na [www.hannah.cz](http://www.hannah.cz), je k dispozici v prodejnách a kupující jej obdrží spolu s hodinkami jako součást záručního listu. Je součástí kupní smlouvy na hodinky uzavřené na e-shopu i v prodejně.

9.2 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 30.10.2026. Změna reklamačního řádu se nevztahuje na kupní smlouvy uzavřené před její účinností.