

Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento Reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) obchodní společnosti Plastsvar s.r.o., se sídlem Praha 10 - Strašnice, Černokostelecká 1168/90, 100 00, identifikační číslo: 246 61 619, zapsané v obchodním rejstříku C 164231 vedená u Městského soudu v Praze (dále jen "Prodávající") se vztahuje na zboží, jenž bylo zakoupeno u Prodávajícího a u něhož jsou v reklamační lhůtě či záruční době uplatňována práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „Reklamacce“).
- 1.2. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se práva kupujícího, neupravená Reklamačním řádem, zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Je-li smluvní stranou nikoli spotřebitel, řídí se práva kupujícího neupravená Reklamačním řádem zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, respektive zákonem č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích.
- 1.3. Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek Prodávajícího (dále jen „OP“). Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s OP a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že se s nimi řádně seznámil. V případě rozporu OP a Reklamačního řádu má přednost Reklamační řád.
- 1.4. Zákazníkem Prodávajícího může být kupující - spotřebitel ve smyslu § 419 občanského zákoníku nebo kupující - podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Kupující – spotřebitel a Kupující – podnikatel jsou dále společně označováni také jako „Kupující“.
- 1.5. Prodávající při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo služby.

2. Práva z vad a záruční doba

- 2.1. Kupující zboží řádně a pečlivě zkontroluje po přechodu nebezpečí škody na jeho osobu, tj. při převzetí zboží, a přesvědčí se o jeho vlastnostech, jakosti, množství a nepoškození obalu, je-li zboží zabaleno. Veškeré nesrovnalosti je třeba Prodávajícímu oznámit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit na předávacím protokolu přepravce a tuto skutečnost oznámit na email Prodávajícího info@plastsvar.cz.
- 2.2. Pokud má převzaté zboží vadu (zejména nemá určené vlastnosti nebo se nehodí ke sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost nebo jakost, neodpovídá požadavkům právních předpisů), jedná se o vady zboží, za které Prodávající odpovídá. U prodáváného použitého zboží Prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodaných za nižší cenu Prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána.
- 2.3. Kupující je oprávněn Reklamací uplatnit v prodejně Prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž je přijetí Reklamacce možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží, případně v sídle Prodávajícího, nebo emailem na adresu info@plastsvar.cz s tím, že vyrozumí Prodávajícího, kdy je možné se stavem zboží seznámit, jak je uvedeno níže v případě, kdy není možné, nebo jen se značnými obtížemi, zboží odeslat

Prodávajícímu. Prodávající potvrdí Kupujícímu uplatnění Reklamacce bezprostředně po přijetí reklamacce. Toto potvrzení slouží pouze jako doklad o přijetí Reklamacce, stav zboží bude posouzen v rámci reklamačního řízení.

- 2.4. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne v záruční době 24 měsíců od převzetí zboží, pokud u tohoto konkrétního zboží nebyla při prodeji určena výslovně záruční doba jiná. Při koupi již použitého zboží je záruční doba zkrácena na polovinu. Pro Kupujícího podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeným na dokladu o zakoupení zboží nebo na záručním listě.
- 2.5. Kupující u Prodávajícího uplatní vadu bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Prodávající se zavazuje vadu, za kterou je odpovědný a která byla uplatněna v záruční době, bezplatně v přiměřené době odstranit. Pokud to není možné, umožní Kupujícímu odstoupení od smlouvy a vrátí mu celou kupní cenu, případně u vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (§2002 občanského zákoníku), místo toho poskytne Kupujícímu přiměřenou slevu.
- 2.6. Vyskytla-li se vada po opravě opakovaně (třetí Reklamacce pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (tři vady současně), pro které Kupující nemůže zboží řádně užívat, může Kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy.
- 2.7. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení, mechanického poškození nebo nedodržení návodu k použití či provozování v nevhodných podmínkách, vzniklých neodbornou obsluhou či zanedbáním péče o zboží, poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami, provedením nekvalifikovaného zásahu nebo změnou parametrů, ani za vady způsobené živly, vandalem nebo přímo Kupujícím. Zejména Prodávající neodpovídá za vady vzniklé nedodržením postupu pro montáž (tj. montážní návod).
- 2.8. Prodávající neodpovídá za vady zboží, které nebylo koupeno od Prodávajícího. Nákup prokazuje Kupující daňovým dokladem – fakturou.
- 2.9. Prodávající zamítne Reklamaci vady, pokud zjistí, že záruka byla porušena neodbornou opravou nebo že vada byla způsobena neodbornou instalací, montáží nebo obsluhou.
- 2.10. Prodávající není povinen nároku Kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že Kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.
- 2.11. V případě vyřízení reklamacce formou výměny zboží neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, rozhodující je lhůta počínající běžet dnem převzetí zboží Kupujícím.

3. Vyřízení reklamacce

- 3.1. V záruční době může Kupující uplatnit své právo z vadného plnění - podat Reklamaci.
- 3.2. Je-li vada na zboží:
 - 3.2.1. Odstranitelná: zboží bude podle možností Prodávajícího opraveno nebo vyměněno za nový kus či bude dodáno, co chybí;

- 3.2.2. Neodstranitelná: Kupujícímu bude vrácena kupní cena na základě odstoupení od smlouvy, případně u vady, která není podstatným porušením smlouvy bude Kupujícímu poskytnuta přiměřená sleva.
- 3.3. Pokud by Prodávající byl s dobou opravy v nepřiměřeném prodloužení, může Kupující požadovat výměnu za nový kus nebo postup jako u neodstranitelné vady.
- 3.4. Odmítne-li nebo není-li schopen Prodávající odstranit vadu věci, má Kupující nárok na přiměřenou slevu z ceny, a pokud jde o vadu, pro kterou není možno zboží řádně užívat, tak na odstoupení od smlouvy.
- 3.5. Kupující je povinen vadné zboží za účelem posouzení oprávněnosti Reklamací Prodávajícímu doručit na adresu provozovny Prodávajícího, v níž je přijetí Reklamací možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží, případně do sídla Prodávajícího. Není-li toto možné či by to s sebou neslo nepřiměřené náklady, pak je Kupující povinen umožnit Prodávajícímu se se stavem zboží seznámit, aniž by zboží bylo jinak porušeno, rozebráno, zničeno apod. U produktů zasazovaných do země (zj. nádrže) je Kupující povinen umožnit technikovi tyto na místě prohlédnout s tím, že do příjezdu technika nesmí Kupující s takovým zbožím jakkoliv manipulovat, tyto odkopávat či jinak s nimi zacházet.
- 3.6. V případě, když Kupující neumožní Prodávajícímu se řádně se stavem zboží seznámit a Reklamací posoudit, či poruší omezení u zboží usazených v zemi, neodpovídá Prodávající za vytknuté vady, když lhůta pro odstranění vytknutých vad nezačne v takovém případě běžet.

4. Uplatnění reklamace

- 4.1. Kupující je povinen uplatnit Reklamací u Prodávajícího (případně u osoby k tomu určené) bez zbytečného odkladu od zjištění vady zboží. Oznamení může učinit osobně nebo elektronicky. Písemně uvede své kontaktní údaje (jméno a příjmení, telefon, e-mail, adresu pro zpětné zaslání), číslo daňového dokladu - faktury (přiloží jeho kopii), označení zboží, výrobní číslo a detailní popis závady.
- 4.2. Kupující je povinen prokázat nákup zboží u Prodávajícího, zj. daňovým dokladem - fakturou. Pokud bylo zboží při prodeji opatřeno výrobním číslem, musí být pro uplatnění záruky identifikovatelné a shodovat se s výrobním číslem uvedeném na daňovém dokladu – faktuře. Kupující v Reklamací doloží záruku zboží, uvede podrobný popis vady, své kontaktní údaje a jaký způsob vyřízení Reklamací požaduje.
- 4.3. Reklamací, včetně odstranění vady, Prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s Kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení Reklamací počíná běžet ode dne předání zboží Prodávajícímu nebo ode dne, kdy bylo Prodávajícímu umožněno se s jinak neporušeným zbožím seznámit.
- 4.4. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění Reklamací do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Kupující povinen si věc vyzvednout.
- 4.5. Dodání zboží do Reklamací je na náklady Kupujícího, dodání zboží ke Kupujícímu je na náklady Prodávajícího.
- 4.6. Prodávající se zavazuje o vyřízení Reklamací Kupujícího informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou, prostřednictvím SMS nebo telefonicky. Po vyřízení Reklamací vydá Prodávající Kupujícímu potvrzení o době a délce reklamačního řízení a odstraněné vadě.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Práva Kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.
- 5.2. Tento Reklamační řád je platný od 18.08.2020
- 5.3. Tento Reklamační řád je k dispozici v provozovnách a sídle Prodávajícího nebo jako dokument na webových stránkách Prodávajícího www.plastsvr.cz a www.kanalizacepraha.cz.