

Reklamační řád pro spotřebitele společnosti PLYNOP s.r.o.

Tento Reklamační řád pro spotřebitele (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného spotřebitelem prostřednictvím on-line obchodu od **naší společnosti**: PLYNOP s.r.o., se sídlem Hodonínská 12, 696 21 Prušánky, IČ: 292 08 351, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 65773

adresa pro doručování: Na Rynku 156, 691 55, Moravská Nová Ves

telefonní číslo: +420 734 757 171

kontaktní e-mail: info@plynop.cz

1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

1.1. Jako prodávající odpovídáme za to, že vám bylo dodáno to zboží, které jste si objednali, a že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme, nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- se hodí k účelu, který uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá;
- odpovídá jakosti, která byla mezi námi sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy;
- nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží
- je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použitíje-li dodáno výrobcem

Dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době. **Nad rámec zákonnézáruční doby pro spotřebitele neposkytujeme žádnou záruku za jakost.**

1.2. Pokud zboží neodpovídá vaší představě, máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s všeobecnými obchodními podmínkami.

2. Jaká práva z vadného plnění máte?

2.1. Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117, a také § 2165 až 2174.

2.2. V souladu s výše uvedenými ustanoveními vám náleží zejména následující práva:

a) **Doplnění toho, co chybí**

Pokud vám dodáme zboží v menším množství, než které bylo ujednáno, nebo vám dodáme nekompletní zboží, máte právo na doplnění toho, co chybí.

b) **Sleva z kupní ceny**

Pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada nebo se vada vyskytla v záruční době, **můžete požadovat vždy** přiměřenou slevu z kupní ceny.

c) **Výměna zboží**

Výměnu zboží **můžete požadovat vždy**, pokud to není neúměrné k povaze vady a pokud se nejedná pouze o nepodstatné porušení smlouvy (zboží vám tedy vyměníme např. pokud je chybně označeno, má výrobní vadu atd.).

Požadovat výměnu zboží **nemůžete** u zboží prodávaného za nižší cenu. Namísto toho můžete požadovat slevu z kupní ceny.

d) **Vrácení peněz** (odstoupení od smlouvy)

Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:

- dodání vadné nebo nekompletní věci z naší strany zakládá podstatné porušení smlouvy; nebo
- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrábí)
- nedodržíme lhůtu pro vyřízení reklamace/nezjednáme nápravu do 30 dnů od uplatnění reklamace.

2.3. **Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz** (odstoupení od smlouvy) je, že **vrátíte věc v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi**. Výjimkou jsou případy, kdy:

- a) došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- b) jste použili věc ještě před objevením vady;
- c) jste nezpůsobili nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním nebo opomenutím; nebo
- d) jste věc prodali ještě před objevením vady, spotřebovali ji, anebo pozměnili věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátíte nám, co ještě vrátit můžete, a dáte nám náhradu do výše, v níž jste měli z použití věci prospěch.

3. **Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?**

3.1. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím věci věděli;
- jste vadu sami způsobili; nebo
- uplynula záruční doba.

3.2. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním (např. u spotřebního zboží)
- věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
- věci, vyplývá-li to z jejich povahy (zejména zboží, které ze své povahy nemůže vydržet po celou dobu trvání záruční doby)

- zboží, ke kterému není protokol vystavený odbornou servisní společností, jejíž pracovník je k zapojení zboží odborně způsobilý dle příslušné vyhlášky, týká se zboží kterého je vyžadováno elektrické napájení/zapojení
- zboží, do něž byl montován náhradní díl ke kterému není protokol vystavený odbornou servisní společností o montáži a demontáži, jejíž pracovník je k zapojení zboží odborně způsobilý dle příslušné vyhlášky. Týká se vyhrazených plynových a elektrických zařízení u kterých je vyžadováno elektrické napájení/zapojení

4. Jak postupovat při reklamaci?

4.1. Jste povinni zboží prohlédnout bezprostředně po jeho převzetí. V případě zjištění jakýchkoliv vad u nás reklamaci uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

4.2. **Reklamacie přijímáme zejména v provozovně**, v níž je přijetí reklamacie možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží.

4.3. Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o doplnění toho, co chybí, slevu z kupní ceny, výměnu zboží, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované zboží nám doručte spolu s uplatněním reklamacie nebo následně (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na **adresu sídla provozovny**, přičemž při zasílání doporučujeme zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;
- **pro usnadnění postupu je vhodné ke zboží přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad – fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamacie.**

Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamacie dle zákonných podmínek.

4.4. Okamžikem uplatnění reklamacie je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.

4.5. O doručené reklamaci rozhodujeme 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. Reklamacie včetně případného odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se nedohodneme na delší lhůtě (až 60 dnů).

4.6. Pokud zvolíte právo, které vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny zboží, která není možná), budeme vás neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.

- 4.7. Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete. Dále (po vyřízení reklamacev dohodnuté době) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace, jinak máte právo od smlouvy odstoupit.
- 4.8. **V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů přiuplatnění reklamace zboží. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.** Vezměte rovněž na vědomí, že náklady spojené s uplatněním práv z vad nesete v případě jejich nedůvodnosti vy.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 19. 4. 2024.

REKLAMAČNÍ PROTOKOL

(vyplní zákazník)

Firma/jméno a adresa kupujícího:

Kontaktní osoba:

Telefon/fax:

Mobil:

E-mail:

Poznámky:

IČ:

(a DIČ)

Zpáteční adresa pro zaslání zboží:

(Je-li shodná s výše uvedenou, nevyplňujte!)

Reklamované zboží:

Datum nákupu:

(Datum vystavení faktury)

Číslo faktury:

Příloha: protokol o montáži a zapojení zboží (dle čl. IV odst. 6 VOP)

Podrobný popis závady:

Návrh způsobu řešení reklamace:

1. Při uplatňování práv z odpovědnosti za vady je vhodné přiložit doklad o zakoupení zboží či fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží.
2. Při zasílání zboží je Kupující povinen zboží zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození nebo zničení.

Datum: _____

Podpis

kupujícího:

(vyplní prodávající)

Datum přijetí reklamace:

Reklamaci vyřizuje:

Vyjádření prodejce:

Datum: _____

Podpis prodejce: _____