

Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího **ABPLAST Group s.r.o.**, IČ 02277361, DIČ CZ02277361, se sídlem (dále jen „ABPLAST Group s.r.o.“ nebo „prodávající“) a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného u prodávajícího.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „OP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve OP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v OP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

V případě uplatnění servisu v rámci zakoupené či smluvené služby se tento servisní zásah řídí výhradně podmínkami dané služby.

II. práva z vadného plnění

Jako doklad o záruce vystavuje ABPLAST Group s.r.o. ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura, prodejka) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).

Na výslovnou žádost kupujícího poskytne prodejce záruku formou záručního listu. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci a dodací list, obsahující uvedené údaje.

a) Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě v případě osobního odběru, či dnem převzetí od přepravce.

- u nového (včetně rozbaleného) zboží minimálně 24 měsíců, u některého zboží může být záruční doba delší.
- u zánovního zboží 21 měsíců (zánovním zbožím se rozumí užívané zboží, které následně prošlo kontrolou našich odborníků a které je takto označeno);
- u zboží použitého 12 měsíců (použitým zbožím se rozumí takto označené zboží, které je použité či servisované bez vady, přičemž kompletnost balení nebrání plnému užívání výrobku).

U spotřebního zboží (např. bazénová chemie, apod.) je kupující oprávněn uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř (24) měsíců, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží.

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. Zboží je v takovém případě označeno.

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v obchodě prodávajícího a je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

b) Jakost při převzetí

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

- věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné.
- věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
- věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak

c) Smluvní záruka za jakost

ABPLAST Group s.r.o může nad rámec zákonné lhůty (24 měsíců) poskytovat bezplatný servis ve vyznačené lhůtě, tato služba se řídí výhradně tímto Reklamačním řádem a zejména pak bezplatným servisem, viz příslušný článek.

Tento bezplatný servis neznamena to samé jako placená služba „Prodloužená záruka“, jejíž podmínky se řídí výhradně podmínkami dané služby.

III. Záruční podmínky

1. Kontrola zboží při převzetí

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost lepící pásky, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.

Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout, nebo vždy je možné nahlásit na e-mail eshop@abplast.cz. Dále ABPLAST Group s.r.o v případě převzetí od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamáce neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

2. Uplatnění reklamace

ABPLAST Group s.r.o. doporučuje pro rychlejší vyřízení reklamace uplatnit reklamaci u autorizovaného servisu, je-li u daného typu zboží pro kupujícího dostupný.

Kupující může reklamaci uplatnit na kontaktním místě ABPLAST Group s.r.o., Čistá 421, 56958, Čistá, a to osobně, nebo zasláním zboží přepravní službou.

Při reklamačním řízení je třeba předat reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), dále přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit platnou odpovědnost za vady u zboží koupeného u firmy ABPLAST Group s.r.o.

Dále je třeba vyplnit reklamační protokol. **Doporučujeme použít reklamační protokol uvedený na konci tohoto dokumentu.** Vyplněný protokol zašlete na emailovou adresu eshop@abplast.cz. Poté bude zákazníkovi v odpovědním mailu zasláno číslo reklamace, kterým je třeba viditelně označit zásilku. Zásilka, která bude zaslána bez označení, může být považována za nevyžádanou a takto nepřevzata.

Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení kupujícího od smlouvy bude kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství, nebo musí kupující na své náklady chybějící položky bezodkladně dodat.

3. Výluky z reklamace

Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou, a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

- a. mechanickým poškozením zboží,
- b. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- c. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- d. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- e. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- f. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- g. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- h. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
- i. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně předem dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

4. Testování závady

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady).

Bude-li reklamáce zamítnuta a v případě, že kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku prodejce.

Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.

Je-kupující podnikatel a bude-li reklamáce zamítnuta, bere kupující na vědomí, že je prodejce oprávněn přefakturovat kupujícímu náklady autorizovaného servisu za diagnostiku vady a dopravu dle ceníku prodejce.

5. Odmítnutí přijetí do reklamace

a) pro znečištění zboží

Prodejce má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení. V případě reklamace zařízení s nádrží na palivo, nebo chemické prostředky, musí být v okamžiku převzetí do reklamace nádrž prázdná.

b) pro zabezpečení zařízení

Je-li přístup do zařízení chráněn heslem či nebo jiným zabezpečením přístupu, je kupující při uplatnění reklamace povinen tuto ochranu zrušit nebo heslo uvést v popisu závady. V opačném případě má prodejce právo odmítnout přijetí zboží do reklamace. Bez plného přístupu k zařízení nemusí být možné opravu či diagnostiku zařízení provést. V takovém případě může být reklamační řízení zahájeno, až pokud kupující splní povinnost uvedenou v tomto ustanovení.

6. Kupující - spotřebitel

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne 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.

Reklamaci včetně odstranění vady prodejce vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty, resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

7. Kupující - podnikatel

Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout v nejkratší možné lhůtě ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.

V. Společná ustanovení

ABPLAST Group s.r.o. vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po vyřízení reklamace prodejce upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.

Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

V případě, že reklamace není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 30,- Kč včetně DPH za každý den prodlení.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si ABPLAST Group s.r.o. právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

Při výdeji zboží či proplacení dobropisu v hotovosti po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může prodejce či její smluvní partner odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis. Je-li kupujícím právnická osoba, pak dojde k výdeji zboží či proplacení dobropisu pouze statutárním orgánem dané právnické osoby či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí.

VI. Spotřební materiál a minimální životnost

Je-li předmětem koupě spotřební materiál, nebo je-li tento materiál součástí zakoupeného zboží, použije se životnost místo záruky za jakost. Životnost může být uvedena časově, v době zboží nebo v počtu použití, případně v počtu vytištěných stran či jinak obdobně specifikovaná. U zboží může být uvedena více než jedna z těchto životností. K úspěšnému uplatnění reklamace je nutné dodržet všechny uváděné podmínky.

Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vzniknuvší vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu.

Životnost je prodejce povinen vyznačit u nabízeného zboží, jinak nemá možnost se této životnosti dovolávat.

VII. Bezplatný servis

Na zboží prodávané s delší zárukou než 24 měsíců je zajišťován po uplynutí lhůty 24 měsíců tzv. bezplatný servis.

V případě vady zboží po lhůtě 24 měsíců bude takovéto zboží přijato do servisu a bude

- opraveno, nebo pokud je to technicky možné -
- - vyměněno za jiný kus se stejnými nebo lepšími parametry,
- pokud ani jedno z těchto řešení nebude možné, bude vystaven dobropis.

Prodávající se zavazuje takovýto servis ukončit ve lhůtě 30 dnů od přijetí zboží – po uplynutí této lhůty má kupující spotřebitel právo od smlouvy odstoupit.

Práva z vadného plnění poskytnutá výrobcem zařízení nejsou tímto dotčena.

VII. Závěrečná ustanovení

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od 1.6.2022

Tento Reklamační řád je k dispozici v provozovně a kontaktním místě ABPLAST Group s.r.o. nebo jako dokument na www.abplastshop.cz.



abplast®

PRODEJCE

ABPLAST Group s.r.o., č. p. 421, 569 56 Čistá
Areál radiokomunikací, Pohodlí u Litomyšle, 570 01 Litomyšl
+420 464 644 014 | mob.: +420 732 362 000
www.abplastshop.cz | shop@abplast.cz

Reklamační formulář

Zákazník:

Adresa:

Tel:

Email:

Předmět reklamace:

Sériové číslo:

Číslo prodejního dokladu:

Datum nákupu:

Popis závady:

Stav zboží:

Příslušenství:

V

dne

podpis

Reklamacie se řídí dle:

[§ 19 odst. 1](#), [§ 24 odst. 7 písm. t\)](#) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, [§ 2173](#) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník