

REKLAMAČNÍ ŘÁD

ABPLAST Group s.r.o.

I. Všeobecná ustanovení

Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „OP“) prodávajícího ABPLAST Group s.r.o., IČ: 02277361, DIČ: CZ02277361, se sídlem Čistá 421, 569 58 Čistá (dále jen „prodávající“) a upravuje postup při uplatňování práv z vadného plnění (reklamace) u zboží zakoupeného u prodávajícího.

Kupující je povinen se seznámit s tímto Reklamačním řádem a OP ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží kupující vyslovuje souhlas s tímto Reklamačním řádem.

Kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace; v opačném případě se lhůty pro vyřízení úměrně prodlužují o dobu, po kterou kupující součinnost neposkytl.

Ujednání tohoto Reklamačního řádu určená pro spotřebitele se použijí výhradně na kupujícího, který je spotřebitelem ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (fyzická osoba nejednající v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání). Na kupujícího-podnikatele se použijí příslušná ustanovení občanského zákoníku a speciální ujednání tohoto řádu.

II. Jakost při převzetí a práva z vadného plnění

1. Jakost při převzetí (§ 2161 OZ): Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu za to, že v době převzetí:

- má věc 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 prováděné reklamy,
- se věc hodí k účelu, který prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů,
- věc odpovídá obvyklé životnosti, funkčnosti, kompatibilitě a bezpečnosti, kterou může kupující rozumně očekávat.

2. Domněnka vadnosti (§ 2161 odst. 5 OZ): Projeví-li se vada v průběhu 12 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje nebo prodávající prokáže opak.

3. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění:

- u nového (včetně rozbaleného) zboží činí lhůta 24 měsíců od převzetí,

- u použitého a zánovního zboží činí lhůta 12 měsíců,
- u spotřebního zboží s vyznačeným datem spotřeby se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu,
- pro kupujícího-podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně.

4. Práva spotřebitele při vadě zboží (§ 2169 OZ):

- **Primární nárok:** Má-li věc vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat buď opravu věci, nebo dodání nové věci bez vady, pokud by byl zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný.
- **Sekundární nárok (sleva nebo odstoupení):** Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud prodávající vadu odmítl bezdůvodně odstranit, vada se projeví opakovaně, vada představuje podstatné porušení smlouvy nebo je zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době.
- Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná.

III. Smluvní záruka za jakost a bezplatný servis

Poskytuje-li prodávající nad rámec zákonných práv z vadného plnění (24 měsíců) smluvní záruku za jakost či bezplatný servis, vydá kupujícímu záruční list s předepsanými náležitostmi nebo vyznačenou lhůtou na dokladu o zakoupení.

V rámci bezplatného servisu po uplynutí 24 měsíců bude vadné zboží opraveno, vyměněno za kus se stejnými či lepšími parametry, případně vystaven dobropis, pokud oprava ani výměna nejsou možné. Bezplatný servis nezaměňujte s placenou službou „Prodloužená záruka“.

IV. Postup při uplatnění reklamace a výluky

1. Místo a způsob uplatnění: Kupující může reklamaci uplatnit osobně nebo zasláním na adresu provozovny: ABPLAST Group s.r.o., Čistá 421, 569 58 Čistá. Pro rychlejší vyřízení se doporučuje uplatnit reklamaci v autorizovaném servisu, je-li pro dané zboží určen. Při reklamaci je třeba předat zboží (včetně příslušenství), kopii nákupního dokladu a vyplněný reklamační protokol (viz Příloha č. 1). Protokol se zasílá na e-mail servis@abplastgroup.cz a zásilka se označí přiděleným číslem reklamace.

2. Výluky z reklamace: Záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním a vady vzniklé mechanickým poškozením, elektrickým přepětím, nevhodnými podmínkami prostředí (vlhkost, prašnost, chemické vlivy), neodbornou instalací a obsluhou, zanedbáním péče, neoprávněným zásahem, živelnou pohromou nebo použitím neoriginálního spotřebního materiálu.

3. Odmítnutí přijetí: Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace, pokud je zboží nadměrně znečištěno, nesplňuje hygienické předpisy, nádrže obsahují palivo/chemikálie a látky neznámého původu, nebo nebylo zrušeno kódové zabezpečení bránící diagnostice.

4. Zamítnutí reklamace: Bude-li reklamace 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-li 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.

V. Vyřízení reklamáce a lhůty

1. Lhůta pro spotřebitele (§ 19 ZoOS): Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

2. Lhůta pro podnikatele: Je-li kupující podnikatelem, prodávající rozhodne a vyřídí reklamaci v nejkratší možné lhůtě.

3. Potvrzení o vyřízení: Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, době trvání a provedené opravě, případně písemné odůvodnění zamítnutí.

4. Náhrada nákladů: Oprávněně reklamující spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů (poštovného). Žádost je nutné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od uplynutí lhůty pro reklamaci.

5. Vyzvednutí a skladné: Kupující je povinen převzít vyřízenou reklamaci do 30 dnů od informování. Po marném uplynutí lhůty bude účtováno skladné ve výši 50 Kč bez DPH za každý den prodlení. Nevyzvedne-li si kupující zboží do 6 měsíců, prodávající si vyhrazuje právo zboží prodat na úhradu skladného.

VI. Spotřební materiál a minimální životnost

Je-li předmětem koupě spotřební materiál, použije se životnost místo záruky za jakost. Zákonné právo reklamovat zboží v 24měsíční lhůtě tím není dotčeno, avšak přihlíží se k běžnému opotřebení způsobenému obvyklým užíváním.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.
2. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 20. 8. 2026.
3. Reklamační řád je k dispozici v provozovně prodávajícího a v elektronické podobě na www.abplast.cz.

Reklamační protokol

ABPLAST Group s.r.o., Čistá 421, 569 58 Čistá
IČ: 02277361 | E-mail pro reklamace: servis@abplastgroup.cz

1. Údaje o kupujícím

Jméno a příjmení / Název firmy	
Adresa trvalého bydliště / Sídlo	
E-mail a telefonní kontakt	

2. Údaje o reklamovaném zboží

Číslo nákupního dokladu (faktura/prodejka)	
Přesný název zboží	
Sériové číslo (pokud obsahuje)	
Datum převzetí zboží kupujícím	

3. Popis vady a stavu zařízení

Detailní popis závady (zboží bude testováno pouze na níže popsanou závadu):

4. Požadovaný způsob vyřízení reklamace (zaškrtněte volbu)

- ☐ Odstranění vady **OPRAVOU** věci
- ☐ Odstranění vady **DODÁNÍM NOVÉ VĚCI** bez vady (výměna)
- ☐ **PŘIMĚŘENÁ SLEVA** z kupní ceny
- ☐ **ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY** a vrácení kupní ceny (při splnění zákonných podmínek)

V _____ dne _____ Přijato dne: _____

Podpis kupujícího

Razítko a podpis prodávajícího

Pokyny k odeslání reklamace:

- Vyplněný protokol zašlete e-mailem na adresu servis@abplastgroup.cz.
- Po obdržení e-mailu vám bude přiděleno číslo reklamace.
- Zásilku se zbožím, kompletním příslušenstvím a kopií nákupního dokladu viditelně označte přiděleným číslem reklamace a odešlete na adresu uvedenou výše.