**REKLAMAČNÍ ŘÁD**

společnosti Pražská plynárenská Servis distribuce, a.s.,

člen koncernu Pražská plynárenská, a.s.

1. **Všeobecná ustanovení**
2. Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti mezi prodávajícím společností Pražská plynárenská Servis distribuce, a.s., člen koncernu Pražská plynárenská, a.s., se sídlem U Plynárny 1450/2a, 140 00 Praha 4, IČO: 47116471, DIČ: CZ47116471, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp.zn. B 1878 (dále jen „prodávající“ nebo „“PPSD“), na straně jedné a kupujícím na straně druhé (dále jen „kupující“). Obsahuje informace pro zákazníka (kupujícího), uplatňujícího reklamaci zboží, zakoupeného u prodávajícího. Kupující převzetím zboží od prodávajícího, osobním vyzvednutím zboží v prodejní síti prodávajícího, nebo převzetím zboží od přepravce, souhlasí s tímto reklamačním řádem.
3. **Předmět a účel reklamačního řádu**
4. Reklamační řád upravuje podmínky, za nichž lze uplatnit kupujícím práva z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamaci“) v sídle PPSD, přičemž účelem tohoto reklamačního řádu je stanovení postupu pro rychlé a správné vyřizování reklamací.
5. **Záruční podmínky**
6. Kupující je povinen si zboží při převzetí řádně zkontrolovat a prohlédnout. V případě, že shledá na zboží vady, je povinen bez zbytečného odkladu tuto skutečnost písemně oznámit prodávajícímu. Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. Prohlídku je kupující povinen provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče.
7. V případě mechanického poškození obalu zboží při převzetí od dopravce, je kupující povinen zkontrolovat stav tohoto zboží. Pokud bude při prohlídce zjištěno zjevné poškození zboží, je kupující povinen vyhotovit o tomto záznam za přítomnosti dopravce a převzetí odmítnout. Pokud kupující převzetí zboží neodmítne, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce pouze za podmínek uvedených v předchozím odstavci.
8. Před prvním použitím zboží je kupující povinen řádně prostudovat záruční podmínky včetně příslušné uživatelské příručky (návodu k obsluze). V případě užívání výrobku v rozporu s uživatelskou příručkou (návodem k obsluze) nese kupující všechny důsledky, které mu tímto vzniknou, sám a jejich následná reklamace bude shledána neoprávněnou.
9. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé opotřebením způsobeným obvyklým užíváním zboží, chybnou obsluhou, neodborným nebo neoprávněným zásahem, jakož i použitím, údržbou či instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou (návodem k obsluze). Rovněž nebude záruka uznána v případě mechanického poškození vinou zákazníka, poškozením způsobeným nadměrným a nevhodným užíváním, zanedbáním péče o zboží, vniknutím cizích látek, či poškozením způsobeným vyšší mocí. Stejně bude postupováno v případě vzniku vady v důsledku přetlaku v rozvodné síti. Na zboží s porušenými ochrannými pečetěmi, nálepkami, sériovými čísly, nebo nesoucí znaky nekvalifikované opravy se záruka nevztahuje.
10. Prodávající neodpovídá za případné vady, na které byl kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn a současně převzetí zboží neodmítl. Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.
11. U zboží prodávaného za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
12. Nad rámec záruční doby stanovené výrobcem, prodávající neposkytuje žádnou záruku za jakost, není-li mezi stranami ujednáno jinak.
13. **Místo uplatnění reklamace**
14. Kupující uplatňuje reklamaci v sídle společnosti prodávajícího.
15. Skutečnost, kdy a kde bylo zboží zakoupeno prokazuje kupující zejména příslušným prodejním dokladem, fakturou, záručním listem, nebo jiným prokazatelným způsobem.
16. **Vyřízení reklamace**
17. Kupující může uplatnit také reklamaci zasláním zboží k reklamaci přepravní službou (spediční společností, poštou apod.). V případě zaslání vadného zboží k reklamaci přepravní službou – na vlastní náklady - na adresu sídla společnosti uvedením ve všeobecných ustanoveních, musí být zásilka viditelně označena nápisem “REKLAMACE” a obsahovat: reklamované zboží včetně kompletního příslušenství, kopii nákupního dokladu, platný záruční list, popis (označení) závady a specifikaci práv, která kupující v souvislosti s reklamací uplatňuje, případně i další doklady týkající se dodání zboží, a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel. číslo). Zboží, které bude zasláno na náklady prodávajícího nebude přijato.
18. V případě zaslání vadného zboží k reklamaci je kupující povinen předat zboží kompletní a ve vhodném obalovém materiálu, jež vyhovuje přepravním požadavkům dodaného zboží – nejlépe v původním obalu. Prodejce není povinen přijmout k reklamaci zboží, nebude-li vhodně zabaleno a předáno s požadovanými součástmi a příslušenstvím.
19. V případě neoprávněné reklamace může být kupujícímu účtován manipulační poplatek dle aktuálního ceníku a zboží bude na náklady a riziko kupujícího zasláno na jeho uvedenou adresu, pokud nebude dohodnuto jinak.
20. Prodávající, po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného zboží, uzná reklamaci jako oprávněnou a na místě ji vyřídí; není-li možné vyřídit oprávněnou reklamaci ihned, přijme reklamované zboží do reklamačního řízení a o tomto pořídí písemný zápis; odmítne reklamaci jako neoprávněnou a reklamované zboží vrátí kupujícímu; reklamované zboží přijme k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamace buďto uznána za oprávněnou a řádně vyřízena, nebo bude odmítnuta a zboží bude vráceno kupujícímu opraveno na základě písemné objednávky jeho opravy, případně vráceno bez opravy.
21. O tom, kdy bylo právo z odpovědnosti za vady uplatněno, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání, případně o způsobu vyřízení reklamace, vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení. O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí prodávajícího kupující předem dohodnutým postupem (prostředky komunikace na dálku nebo písemně). Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.
22. **Lhůty pro uplatnění reklamace**
23. Kupující je povinen reklamovat zboží řádně a včas, tedy bez zbytečného odkladu po výskytu vady.
24. Vady zboží lze reklamovat nejdéle do 24 měsíců od převzetí zboží kupujícím, není-li prodávajícím uvedena jiná délka záruční doby nebo pokud není na zboží, jeho obalu, návodu, nebo záručním listě uvedena doba delší, nebo pokud není uvedena záruční doba kratší. Začne-li záruční doba plynout od jiné lhůty než ode dne prodeje, musí být tato skutečnost vyznačena na záručním listě či jiném dokladu.
25. Vyřídí-li se reklamace kupujícího opravou, doba od uplatnění reklamace do doby, kdy je kupující povinen po skončení opravy si zboží převzít, se do záruční doby nepočítá.
26. Vyřídí-li se reklamace výměnou vadného zboží za bezvadné, plyne na nové zboží záruční doba znovu od jeho převzetí. Nepodal-li kupující reklamaci včas (v reklamační-záruční době), nemá nárok na kladné vyřízení reklamace.
27. **Odpovědnost prodávajícího**
28. Reklamuje-li kupující u prodávajícího, je tento povinen reklamaci řádně prověřit a rozhodnout o jejím vyřízení ihned. V případech, kdy vyřízení vyžaduje odborné posouzení, sepíše prodávající s kupujícím reklamační protokol, kde může být uvedena lhůta vyřízení reklamace. Tato lhůta nesmí přesáhnout 30 dnů od uplatnění reklamace. O vyřízení reklamace je prodávající povinen písemně, nebo telefonicky kupujícího informovat.
29. **Odstranitelné vady**
30. Za odstranitelné se považují takové vady, jejichž odstraněním ve stanovené lhůtě neutrpí vzhled, funkce a jakost výrobku. Jde-li o odstranitelnou vadu má kupující právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady. Nebylo-li zboží prokazatelně ještě použito, může kupující namísto odstranění vady požadovat výměnu zboží, nebo týkají-li se vady jen součástky, výměnu součástky. Vyskytne-li se na zboží odstranitelná vada a zboží bylo již použito, nemůže kupující namísto odstranění vady požadovat výměnu vadného zboží za bezvadné.
31. **Neodstranitelné vady**
32. Jde-li o neodstranitelnou vadu, která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vad, může kupující podle své volby požadovat:
	1. Výměnu vadného zboží za bezvadné.
	2. Zrušení kupní smlouvy a vrácení peněz.
	3. Slevu z kupní ceny.
33. Stejná práva má kupující, jde-li o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné (po 2 jejich předchozích opravách) vyskytnutí stejné vady po opravě, nebo pro větší počet vad, výrobek řádně užívat. Dále pak při neprovedení opravy ve lhůtě dohodnuté mezi kupujícím a prodávajícím.
34. **Závěrečná ustanovení**
35. V případě neoprávněné reklamace nemá zákazník nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani prodejce nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany zákazníka nejednalo např. o opakovanou bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv).
36. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2025. PPSD si vyhrazuje právo provádět změny tohoto řádu. Aktuální verze Reklamačního řadu je zveřejněna a zpřístupněna na internetových stránkách prodávajícího umístěných na internetové adrese www.ppsd.cz. Veškeré změny a doplňky musí mít písemnou formu.