

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Pražská plynárenská Servis distribuce, a.s.,
člen koncernu Pražská plynárenská, a.s.

Všeobecná ustanovení

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, oddíl B, vložka 1878 (dále jen prodávající), na straně jedné a kupujícím na straně druhé. Obsahuje informace pro zákazníka, 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.

Předmět a účel reklamačního řádu

Reklamační řád upravuje podmínky, za nichž lze uplatnit kupujícím práva z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamaci“) v sídle společnosti Pražská plynárenská Servis distribuce, a.s., člen koncernu Pražská plynárenská, a.s. přičemž účelem tohoto reklamačního řádu i stanovení postupu pro rychlé a správné vyřizování reklamací.

Záruční podmínky

Kupující je povinen si zboží při převzetí řádně zkontrolovat a prohlédnout. V případě, že shledá na zboží vady, je povinen je 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.

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.

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 reklamáce bude shledána neoprávněnou.

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.

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.

U zboží prodávaného za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Místo uplatnění reklamace

Kupující uplatňuje reklamaci v sídle společnosti prodávajícího.

Skutečnost, kdy a kde bylo zboží zakoupeno prokazuje kupující zejména příslušným prodejním dokladem, fakturou, záručním listem, nebo jiným prokazatelným způsobem.

Vyřízení reklamace

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.

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.

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.

Prodávající, po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného zboží, uzná reklamaci jako oprávněnou a na místě ji vyřídí; není-li možné vyřídít 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.

O tom, kdy bylo právo z odpovědnosti za vady uplatněno, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání, případně o způsobu vyřízení reklamce, 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.

Lhůty pro uplatnění reklamace

Kupující je povinen reklamovat zboží řádně a včas, tedy bez zbytečného odkladu po výskytu vady.

Vady zboží lze reklamovat do 24 měsíců od převzetí zboží kupujícím, pokud není na zboží, jeho obalu, návodu, nebo záručním listě uvedena doba delší, nebo pokud zákon výslovně nepřipouští dobu kratší. Pokud se ke zboží vydává záruční list, musí být při prodeji řádně vyplněn. Začne-li záruční doba plynout od jiné lhůty, než ode dne prodeje, musí být tato skutečnost vyznačena na záručním listě.

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.

Vyřídí-li se reklamační 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 reklamační.

Odpovědnost prodávajícího

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 reklamační. Tato lhůta nesmí přesáhnout 30 dnů od uplatnění reklamační. O vyřízení reklamační je prodávající povinen písemně, nebo telefonicky kupujícího informovat.

Odstranitelné vady

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.

Neodstranitelné vady

Jde-li o neodstranitelnou vadu, která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vad, může kupující podle své volby požadovat:

- a) Výměnu vadného zboží za bezvadné.
- b) Zrušení kupní smlouvy a vrácení peněz.

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.

Závěrečná ustanovení

V případě oprávněné reklamační má zákazník právo na náhradu poštovného v nutné výši. V případě neoprávněné reklamační nemá zákazník nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamační 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).

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01. 09. 2018.

Prodávající si vyhrazuje právo změny tohoto Reklamačního řádu.