

Reklamační řád PLYNSERVIS.CZ

vydaný ve smyslu občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. v platném znění Obchodní společností PLYNSERVIS ČERVENKA s.r.o., IČ: 07571135, se sídlem Jažlovická 32, 149 00 Praha 4, živnost. list vydaný ÚMČ Praha 11, Ocelíkova 672/1, Praha 4, živnostenský odbor, Křejského 1523, Praha 4, číslo jednací: MCP 11/18/068515, dne 12.12.2018.

Potřebujete-li uplatnit záruční opravu, **doporučujeme se obracet přímo na autorizovaná servisní střediska. Adresu nejbližšího servisu dané značky najdete na stránkách výrobců, záručním listě, nebo Vám ji sdělíme na e-mailové adrese obchod@plynservis.cz**, v provozní době Po-Čt 07.30 – 17.00 hod., Pá 07.30 – 16.00 hod. na zákaznické lince 603 551 686, 274 815 438, **příp. montaz@plynservis.cz**, v provozní době Po-Čt 07.00 – 16.15 hod., Pá 07.00 – 15.00 hod. na zákaznické lince 603 233 111- uplatňujte reklamaci u pobočky, u které bylo zboží pořízeno. Rádi Vám poradíme s případnou reklamací.

Všechny naše prodávané spotřebiče pocházejí z oficiální prodejní sítě a mají samozřejmě servisní zastoupení v ČR. Na všechny spotřebiče dáváme záruku v délce minimálně 24 měsíců. Některé značky poskytují i prodlouženou záruku nebo bezplatný servis. Jako záruční list slouží daňový doklad.

Protokol o vyřízení reklamací uschováváme pro případnou další reklamaci.

1. Všeobecná úvodní ustanovení

1.1. Reklamačním řádem se blíže vymezují některá vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího.

1.2. Reklamační řád se vztahuje na věci, u nichž jsou uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady v záruční době.

1.3. Jednání prodávajícího a kupujícího by měla směřovat zásadně k zachování kupní smlouvy a k odstranění vady či k poskytnutí slevy z ceny reklamovaného zboží. Pokud by však odstraňování vady mělo přinést stranám výrazné narušení jejich hospodářských zájmů ve vztahu k reklamované věci, je namísto preferovat odstranění vady výměnou věci za bezvadnou nebo odstoupení od smlouvy.

2. Převzetí zboží

2.1 Kupující prohlédne věc bezprostředně při jejím převzetí v prodejně prodávajícího nebo při jejím převzetí od dopravce.

2.2 Jsou-li zjištěny zjevné vady věci, za které se považují všechny vady zjistitelné při převzetí věci, je kupující oprávněn požadovat od prodávajícího v prodejně dodání věci bezvadné a pokud mu je věc dopravována na jím určené místo, je kupující povinen vyhotovit záznam o charakteru a rozsahu zjištěných vad, který potvrdí dopravce svým podpisem. Kupující je oprávněn v tomto případě věc nepřevzít a požadovat dodání věci bez vad.

3. Záruční podmínky

3.1. Prodávající kupujícímu odpovídá za to, že prodávaná věc má předpokládanou jakost při převzetí kupujícím.

3.2. Kupující je oprávněn uplatnit u prodávajícího právo z vady, která se vyskytne v době 24 měsíců od převzetí zakoupené věci (dále jen: v záruční době). Projeví-li se vada v prvních 6 měsících po převzetí zakoupeného zboží, má se zato, že zboží bylo vadné od počátku a Kupující může požadovat výměnu věci za novou a bez vadnou. Pokud by taková výměna byla z povahy projevené vady věcí neúměrná, kdy lze vadu bez zbytečného odkladu odstranit, výměnu věcí nelze požadovat (drobná vada).

3.3. Má-li věc vadu, která nebrání užívat věc k určenému účelu, lze ji prodat jen za nižší cenu. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

3.4. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byla věc v záruční opravě. V případě výměny vadné věci za bezvadnou, neběží od jejího převzetí kupujícímu nová záruční doba.

4. Reklamacie

4.1. **Při zjištění vad v záruční době, je kupující oprávněn vady reklamovat přímo v autorizovaných servisech. Autorizované servisy bývají specifikovány v příloze k záručnímu listu** nebo je na dotaz kupujícího označí prodávající.

- **MORA a.s.:** **Bezplatná zákaznická linka: 800 105 505**, Zavolejte v pracovních dnech v čase od 8:00 do 16:00 h.
- **Karma ČB:** záruční servis provádí **PLYNSERVIS ČERVENKA s.r.o.:** **+420 603 233 111**
- **Tatramat:** STIEBEL ELTRON spol. s r. o., Zelená linka: **+420 800 123 133**
- **NOVASERVIS spol s r. o.:** **+420 548 428 044**
- **RUBIDEA CZ s. r. o.:** **+420 485 124 343**
- **Protherm** kotle - Vaillant Group Czech s.r.o.: záruční servis provádí **PLYNSERVIS ČERVENKA s.r.o.:** **+420 603 233 111**
- **Vaillant** kotle - Vaillant Group Czech s.r.o.: záruční servis provádí **PLYNSERVIS ČERVENKA s.r.o.:** **+420 603 233 111**

- **Moratop – Brano Moravia:** záruční servis provádí **PLYNSERVIS ČERVENKA s.r.o.: +420 603 233 111**

4.2. Reklamací lze také uplatnit v prodejně prodávajícího či odesláním zboží zpět na adresu prodávajícího. **V případě uplatnění reklamace přímo v autorizovaném servisu se vyřízení reklamace značně urychlí.**

4.3. Kupující při reklamaci věci prokazuje, kdy a kde reklamované zboží zakoupil, zejména předložením vyplněného záručního listu nebo dokladu o zaplacení kupní ceny, resp. jiným věrohodným způsobem.

4.4. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady v dohodnuté přiměřené lhůtě nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Neodstraní-li prodávající vadu řádně a včas má kupující právo na slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit.

4.5. V případě porušení smlouvy podstatným způsobem a zjištění vady, která brání tomu, aby věc mohla být užívána řádně jako věc bez vady (prokázané zejména písemným stanoviskem autorizovaného servisního střediska, pokud si to vyžaduje povaha věci), má kupující právo: a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, b) na odstranění vady opravou věci, c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, d) odstoupit od smlouvy.

4.6. Jde-li sice o nepodstatné porušení smlouvy, zpravidla pro vady odstranitelné, avšak kupující nemůže věc pro opětovné vyskytnutí vady po opravě (stejná vada se po opravě opakovaně projeví nejméně třikrát) nebo pro větší počet vad (nejednou se projeví alespoň čtyři různé vady) věc řádně užívat, má právo na odstranění vady výměnou za věc bez vady nebo od smlouvy odstoupit.

4.7. V případě oprávněného odstoupení od smlouvy za podmínek stanovených občanským zákoníkem, se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vzájemná plnění.

4.8. Pokud byla reklamacie věci posouzena jako neoprávněná, kdy závada vznikla, např. běžným opotřebením věci nebo její součástí způsobené používáním nebo nesprávným použitím nebo nesprávnou montáží nebo chybnou manipulací apod., bude kupujícímu věc vrácena neopravená. Na písemnou žádost kupujícího může servisní středisko věc opravit na náklady kupujícího.

4.9. O každé reklamované vadě a způsobu vyřízení reklamace, musí být vyhotoven písemný protokol.

4.10. Proávající rozhodne o reklamaci ihned. Proávající je povinen vyřídit reklamaci podle povahy reklamované vady bezodkladně, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího uplatnění kupujícím. Po uplynutí této 30-ti denní lhůty nebo delší dohodnuté lhůty k odstranění vad má kupující stejná práva, jako v případě porušení smlouvy podstatným způsobem.

4.11. Práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna řádně a včas v záruční době.

4.12. V případě nesouhlasu s vyřešením reklamace je možné se obrátit na subjekt mimosoudního řešení sporu ČOI v místě bydliště či na <https://adr.coi.cz/cs>

5. **Důvody pro neposkytnutí záruky**

5.1. Proávající neposkytuje záruku na vady vzniklé z důvodů nedodržení podmínek pro odbornou montáž, instalaci nebo údržbu reklamovaného zboží, nebo při zjištění, že jsou porušeny ochranné servisní pečete nebo nálepky na reklamovaném zboží nebo v případě, že reklamované zboží bylo používáno k jinému než obvyklému účelu nebo za podmínek, které neodpovídají parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží, a důsledkem toho vada vznikla a nebo v případě zjištění, že byly pozměněny údaje v záručním listě nebo v dokladu o koupi za účelem získání výhody reklamovat vady zboží.

5.2. Záruka se nevztahuje na vady reklamovaného zboží: a) způsobené živelnou katastrofou, povětrnostními vlivy, mechanickým opotřebením nebo poškozením, elektrostatickým nábojem, b) způsobené spotřebou baterie,

6. **Závěrečná ustanovení**

6.1. Záruční podmínky v tomto Reklamačním řádu neupravené se řídí platnými předpisy právního řádu České republiky.

6.2. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti 9.7. 2021 a platí až do odvolání.

V Praze dne 9.7. 2021