

**Reklamační řád  
pro kupující – spotřebitele**

**PLASTIA s.r.o.**

sídlo Na Pankráci 332/14, Nusle, 140 00 Praha 4  
provozovna Žďárská 313, 592 14 Nové Veselí /  
e-mail: eshop@plastia.eu

účinný od 9.9.2024

- 1.1 PLASTIA s.r.o. odpovídá kupujícímu spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady.
- 1.2 Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
- 1.3 Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.  
Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje:
- a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
  - b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
  - c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo
  - d) vyplývá-li to z povahy věci

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

- 1.4 Měla-li věc vadu, za kterou kupující odpovídá, a lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady opravou. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné a nepřiměřené, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy.  
Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.  
Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.  
Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

- 1.5 Kupující je povinen práva z vady u PLASTIA s.r.o. uplatnit bez zbytečného odkladu od zjištění vady.  
Práva z vady se uplatňují u prodávajícího na adrese jeho provozovny **PLASTIA s.r.o., Žďárská 313, Nové Veselí, PSČ 592 14**  
Kupující může práva z vad uplatnit písemně nebo osobně na provozovně PLASTIA s.r.o.. Vždy však musí nejpozději s reklamací doručit PLASTIA s.r.o. vadné zboží. Lhůta pro vyřízení reklamací běží od předání / doručení vadného zboží PLASTIA s.r.o.. Zboží musí být dodáno kompletní, a pro přepravu vhodně zabaleno,

tak aby nedošlo k jeho poškození.

Kupující je povinen v reklamaci uvést své kontaktní údaje, popsat kupní smlouvu, na základě které vadnou věc koupil (číslo objednávky, číslo faktury, den objednání, apod.), popsat vadu zboží, resp. jak se vada projevuje, a vybrat právo z odpovědnosti za vady.

- 1.6 PLASTIA s.r.o. je povinna spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Za písemnou formu se pro tyto případy považuje i elektronická komunikace (e-mail) nebo SMS.
- 1.7 PLASTIA s.r.o. rozhodne o reklamaci 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. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se PLASTIA s.r.o. se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- 1.8 PLASTIA s.r.o. bude o vyřízení reklamace kupujícího informovat e-mailovou zprávou, prostřednictvím SMS nebo písemně. Kupující je pak povinen si opravené / vyměněné zboží bez zbytečného odkladu vyzvednout v provozovně PLASTIA s.r.o.  
Pokud nebylo reklamováno osobně v provozovně PLASTIA s.r.o., je lhůta dle 1.7 zachována, je-li poslední den této lhůty reklamace vyřízena odesláním opraveného / vyměněného zboží kupujícímu
- 1.9 Poprodejní servis zboží a jeho podmínky lze poptat na adrese provozovny PLASTIA s.r.o., Žďárská 313, 592 14 Nové Veselí.