

# Reklamační řád

je nedílnou součástí Všeobecných Obchodních Podmínek (dále jen „VOP“) a byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), vztahuje se na spotřební Zboží, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamac“).

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží.

Záruční doba začíná běžet od data převzetí zboží Kupujícím (dále jen „Kupující-spotřebitel“), pro kterého je poskytována záruční doba 24 měsíců, nebo Kupujícím (dále jen „Kupující-podnikatel“), který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti, platí pro něj pravidla uvedená ve VOP pro firmy, je poskytována záruční doba na prodávané zboží 12 měsíců.

Je-li na výrobku, jeho obalu nebo v návodu vyznačena v souladu se zvláštními předpisy lhůta k použití, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.

## 1. Rozpor s kupní smlouvou

V případě dodání zboží v rozporu s kupní smlouvou má Kupující právo na to, aby Prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího Kupní smlouvě, a to podle požadavku Kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může Kupující požadovat slevu z ceny věci nebo od Kupní smlouvy odstoupit. Shodou s Kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávané zboží má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro zboží takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití zboží uvádí nebo pro který se zboží obvykle používá.

## 2. Kontrola zboží při převzetí

Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky. Pokud je při převzetí zjištěno mechanické poškození obalu zásilky, či neúplnost zásilky, je nutné za přítomnosti dopravce vyhotovit do přepravních dokladů záznam o poškození a nechat si tuto skutečnost dopravcem potvrdit, případně zásilku nepřevzít. Bez tohoto potvrzení není možné uznat reklamaci mechanicky poškozeného, či jinak znehodnoceného zboží způsobenou při přepravě. Reklamací neúplné či chybné dodávky je možné uplatnit do 24 hodin od převzetí zásilky.

V případě, že se reklamuje poškozené zboží a žádá se o zaslání náhradního zboží, je potřeba požadavek zaslat jako reklamaci na mail: [ekoplant@email.cz](mailto:ekoplant@email.cz) a vadu zboží doložit fotodokumentací. V případě nutnosti bude Kupující vyzván k zaslání poškozeného výrobku poštou s kopií faktury a popisem závady, nejlépe s fotografiemi poškozených položek.

Při osobním převzetí zásilky, je nutné překontrolovat kompletnost, správnost a nepoškozenost objednávky Kupujícím přímo na místě. Kupující převzetím zboží dává souhlas, že veškeré zboží bylo převzato nepoškozené a kompletní. Na pozdější reklamace nekompletnosti či mechanického poškození zboží nebude brán zřetel.

### 3. Reklamace

V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada, má Kupující právo na reklamaci.

- **Předání reklamovaného zboží**

Reklamaci lze uplatnit zásilkou označenou „**REKLAMACE**“ doručenou na provozovnu společnosti EKOPLANT, s.r.o. Huťská 1496, 272 01 Kladno. Kupující je povinen zboží zajistit tak, aby nedošlo během přepravy k poškození vráceného zboží. V případě doručení poškozené zásilky přepravcem, nebude zásilka Prodávajícím převzata. Kupující bere na vědomí, že pokud zboží vrácené Kupujícím bude poškozeno, opotřebováno či částečně spotřebováno, vzniká Prodávajícímu vůči Kupujícímu nárok na náhradu škody jemu tím vzniklé. Nárok na úhradu vzniklé škody je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku Kupujícího na vrácení kupní ceny.

**Upozornění:** Neposílejte zboží na dobírku - nebude převzato.

Kupující je povinen v rámci zákonné lhůty prokázat nabytí zboží pomocí dokladu o koupi.

Kupující uplatňující reklamaci předá zboží čisté, s dokladem o nabytí s popisem závady, která je předmětem reklamace a potřebnými kontaktními údaji.

V případě osobního předání reklamace bude s kupujícím sepsán protokol o převzetí reklamace, kde bude uvedeno, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je požadován.

Nebude-li kterákoli z podmínek zde uvedených ze strany Kupujícího řádně splněna, nebude reklamace uznána jako oprávněná a následně vyřízena.

- **Řešení reklamace uplatněné spotřebitelem**

Jde-li o vadu odstranitelnou, vzniká Kupujícímu právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy.

Jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, vzniká Kupujícímu právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy.

Nedílnou součástí Reklamačního řádu je Reklamační protokol, který vyplní kupující a zašle Prodávajícímu-výrobci na e-mail [ekoplant@email.cz](mailto:ekoplant@email.cz).

- **Reklamacie se nevztahují na případy:**

- vznikla-li závada nebo poškození prokazatelně nesprávným užíváním, v rozporu s návodem k použití, chybnou manipulací, mechanickým poškozením anebo jiným nesprávným jednáním Kupujícího
- na vady, které vznikly běžným opotřebením
- vady způsobené vlivem živelných katastrof

Oprávněnost každé reklamacie a její posouzení provede Prodejce-výrobce.

- **Termíny pro vyřízení reklamacie**

V případě oprávněnosti reklamacie bude tato vyřízena. Kupující bude následně vyzván k odběru zboží anebo toto zboží Prodejce zašle Kupujícímu zpět. Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamacie. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdější reklamaci nebude brán zřetel.

V případě vyřízení reklamacie formou výměny zboží, nová záruční lhůta začíná běžet dnem převzetí zboží Kupujícím. V případě oprávněné reklamacie má Kupující spotřebitel právo na náhradu nutných nákladů spojených s reklamací (zejména poštovného, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží). Stejně právo náleží i Kupujícímu pro případ odstoupení od smlouvy z důvodu vady zboží. Náklady spojené s přepravou zboží ke Kupujícímu po vyřízení reklamacie jsou hrazeny Prodávajícím. Nárok na úhradu vzniklých nákladů je Prodávající oprávněn kompenzovat formou kupónů či slev z dalších objednávek.

V případě nepřibrání reklamacie Kupujícím si Prodávající vyhrazuje právo účtovat Kupujícímu náklady spojené s opakovaným zasláním reklamovaného zboží.

V případě neoprávněnosti reklamacie přísluší Prodávajícímu právo uplatnit nároky na další skutečně vynaložené náklady spojené s neoprávněnou reklamací (tj. náklady na práci vzniklé při testování výrobku, zjištění závady, vynaložené poštovné při vrácení reklamacie zpět Kupujícímu apod.). Neoprávněnou reklamací se rozumí reklamacie, která byla uplatněna po skončení zákonné lhůty, nebo závady, které byly způsobeny nešetrným zacházením, neodborným zacházením, nepostupováním podle návodu ke zboží, nesprávným skladováním a vady vzniklé běžným používáním.

Reklamacie jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však dle zákonných podmínek ode dne jejich uplatnění, pokud se Prodávající s Kupujícím

nedohodne na lhůtě delší. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Reklamační řád je platný od 1.4.2020