

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád (dále je „**Reklamační řád**“) je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího Pražská plynárenská, a.s., IČO 60193492, se sídlem Praha 1 - Nové Město, Národní 37, PSČ 11000, jako prodávajícím (dále jen „**prodávající**“ nebo „**PP**“), byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o ochraně spotřebitele**“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „**Zboží**“) a poskytování souvisejících služeb (dále jen „**Služby**“), u nichž jsou v zákonné lhůtě uplatňována práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „**Reklamace**“).
2. Kupujícím je spotřebitel nebo podnikatel (dále společně jen „**kupující**“). PP tímto prohlašuje, že kupujícím podnikatelům jsou v rozsahu tohoto Reklamačního řádu poskytnuta stejná práva jako kupujícím spotřebitelům.
3. Kupující je povinen se seznámit s tímto Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami (dále jen „**OP**“) před objednáním Zboží nebo Služeb. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím Zboží nebo Služeb od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem. V případě rozporu mezi zněním Obchodních podmínek a Reklamačního řádu má přednost Reklamační řád.
4. Kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytoval požadovanou součinnost.
5. Pokud tento Reklamační řád definici pojmů neobsahuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v OP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají obecně závazné právní předpisy.
6. V případě uplatnění servisu v rámci zakoupené či smluvené Služby se tento servisní zásah řídí výhradně podmínkami dané Služby.
7. Kontakty na reklamační oddělení prodávajícího:
 - E-mail: sluzby@ppas.cz
 - Telefon: 267 175 176

II. ODPOVĚDNOST ZA VADY

Doklad o zakoupení Zboží

1. Jako doklad o odpovědnosti za vady vystavuje PP ke každému zakoupenému Zboží doklad o zakoupení (fakturu) obsahující údaje, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název Zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).
2. Na výslovnou žádost kupujícího vystaví PP záruční list. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.
3. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, PP v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí

Práva z vadného plnění u Zboží

4. Kupující je oprávněn uplatnit nároky z odpovědnosti za vady Zboží ve lhůtě **dvaceti čtyř (24) měsíců** ode dne převzetí Zboží kupujícím (tj. ode dne uvedeného na dokladu o zakoupení Zboží či na záručním listě, byl-li vystaven). Práva z odpovědnosti za vady Zboží zaniknou, nebyla-li kupujícím uplatněna v uvedené době.
5. Pokud se vada projeví-li v průběhu jednoho **(1) roku** ode dne převzetí Zboží, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodávající neprokáže opak.
6. Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané Zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.
7. Kupující dále v den převzetí Zboží od dopravce zkontroluje řádně a pečlivě stav zásilky, kompletnost Zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.
8. Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout.
9. Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Práva z vadného plnění u Služeb

10. PP odpovídá za to, že Služba při poskytnutí nemá vady, a že je poskytnuta ve shodě se smlouvou, tedy že Služba odpovídá jejímu popisu na webovém rozhraní prodávajícího a že je Služba poskytnuta v dohodnutém termínu a na dohodnutém místě.
11. Kupující je oprávněn reklamovat poskytnuté Služby za stejných podmínek, jako jsou v případě Zboží.

III. ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku, a to písemně, nejlépe pomocí [reklamačního formuláře](#), v němž uvede datum reklamace, podrobný popis závady, kontaktní údaje kupujícího a požadavek na způsob vyřízení reklamace (viz čl. IV tohoto Reklamačního řádu).
2. Proávající doporučuje k reklamaci Zboží přiložit i kopii dokladu o zakoupení Zboží, či jiný vhodný doklad deklarující existenci záruky Zboží.
3. Kupující bere na vědomí, že nedodá-li reklamované Zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení kupujícího od smlouvy bude kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.
4. Proávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace, a to bezprostředně po přijetí reklamace; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
5. V případě, že kupující reklamuje Zboží, které prodávající nainstaloval, vyhrazuje si prodávající dle svého odborného uvážení právo
 - (a) konzultovat a vyřídit, je-li to možné, reklamaci po telefonu; trvá-li kupující na příjezdu technika i přesto, že byl ze strany prodávajícího poučen o tom, že to není nutné, souhlasí kupující s tím, že v případě neuznané, tj. neoprávněné, reklamace mu bude naúčtován výjezd technika dle platného [ceníku](#);
 - (b) posoudit reklamaci v místě instalace. K posouzení místa instalace může prodávající vyslat svého technika nebo technika dodavatele příslušných komponentů. Proávající je v takovém případě povinen zajistit technika, který rozhodne o reklamaci v místě instalace.
6. V případě, že instalaci Zboží prodávající nezajišťoval, pak je v případě uplatnění reklamace prodávající oprávněn požadovat posouzení technických podmínek zapojení a místa instalace Zboží. K posouzení místa instalace může prodávající vyslat svého technika nebo technika

dodavatele příslušných komponentů. Nebude-li prodávajícímu posouzení instalace na místě umožněno, není záruka poskytována a kupujícímu nevznikají jakékoli nároky z titulu případných vad zboží; tato skutečnost může být důvodem zamítnutí reklamace.

7. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

IV. ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Kupující sdělí prodávajícímu při oznámení vady, jaký způsob odstranění vady si zvolil. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
2. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo:
 - (a) na dodání nového Zboží bez vad nebo dodáním chybějící části Zboží, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady;
 - (b) na dodání nového Zboží, nebo výměnu součásti, a to i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě (třetí reklamace stejné vady) nebo pro větší počet vad (alespoň 3 vady současně). V takovém případě má kupující-spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit;
 - (c) na odstranění vady opravou věci;
 - (d) na přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
 - (e) odstoupit od smlouvy.
3. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
4. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit.
5. V případě vyřízení reklamace formou výměny Zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí Zboží kupujícím.
6. V případě, že byla Služba poskytnuta vadně, má kupující právo na bezplatné odstranění vady této Služby, nelze-li vadu Služby odstranit, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny Služby.

Zamítnutí reklamace

7. Prodávající má právo zamítnout reklamaci Zboží v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

Vyřízení reklamace

8. Prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitých případech do **tří (3) pracovních dnů**. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízená bez zbytečného odkladu, nejpozději do **třiceti (30) dnů** ode dne následujícího po podání reklamace. V této lhůtě je PP povinen reklamaci vyřídit, ale i kupujícího informovat o vyřízení reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující informován na kontaktní e-mail, případně prostřednictvím jiného kontaktního údaje, který kupující za tímto účelem PP sdělí. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.
9. Po vyřízení reklamace PP upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

10. Lhůtu **třiceti (30) dnů** pro vyřízení reklamace je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě s kupujícím, takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty, resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a kupující má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. V případě, že PP nevyřídí reklamaci včas, je kupující oprávněn od smlouvy odstoupit, nebo požadovat přiměřenou slevu.
11. Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka Zboží o dobu trvání reklamace.
12. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. V případě neoprávněné reklamace, hradí kupující náklady za takové uplatnění reklamace.

Převzetí Zboží po vyřízení reklamace

13. Kupující je povinen zkontrolovat přebírané Zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost Zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.
14. Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do třiceti (30) dnů od ode dne, kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než šedesát (60) dnů od podání reklamace.
15. V případě nevyzvednutí reklamovaného Zboží ze záruční opravy do šedesáti (60) dnů od uplynutí doby, kdy byla záruční oprava vyřízena, je kupující povinen zaplatit prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 10,- Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Zboží. Kupující souhlasí s tím, že prodávající může Zboží zadržet, dokud mu kupující neuhradí náklady spojené s uskladněním Zboží. Nebude-li vzniklý dluh kupujícím ani na výzvu uhrazen, může prodávající takto zadržené Zboží zpeněžit a z výtěžku zpeněžení zadržené věci svou pohledávku uspokojit.
16. Pokud si kupující nevyzvedne Zboží z vyřízené reklamace do šesti (6) měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si PP právo Zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.
17. Při výdeji Zboží či proplacení dobropisu v hotovosti po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace, a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může PP odmítnout Zboží vydat či proplatit dobropis. Je-li kupujícím právnická osoba, pak dojde k výdeji Zboží či proplacení dobropisu pouze statutárním orgánu dané právnické osoby, pověřené osobě či jiné osobě, která se prokáže plnou mocí.

V. VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI PRODÁVAJÍCÍHO

1. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží pro vadu, na kterou prodávající kupujícího před převzetím Zboží upozornil, nebo kterou kupující sám způsobil.
2. Práva z odpovědnosti za vady Zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:
 - (a) mechanickým poškozením Zboží,
 - (b) elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
 - (c) prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje, mechanickým poškozením,
 - (d) používáním Zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
 - (e) neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o Zboží či jeho údržby,
 - (f) poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,

- (g) poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
- (h) užívání v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
- (i) pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na Zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu.

3. Prodávající za vadu neodpovídá ani v případě, že:

- (a) kupující před převzetím o vadě Zboží věděl nebo ji sám způsobil;
- (b) se jedná o vadu Zboží, pro kterou byla ujednána nižší cena Zboží;
- (c) se jedná o opotřebení způsobené obvyklým užíváním.

- 4. Práva z odpovědnosti za vady kupujícímu rovněž zanikají, pokud po poskytnutí Zboží a/nebo Služeb prodávajícím kupující samostatně či prostřednictvím jiné osoby připojí namontované zařízení k jinému zařízení, než ke kterému bylo původně namontováno prodávajícím.
- 5. Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením do provozu, je považována za vadu, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a byly provedeny prodávajícím nebo jinou osobou na odpovědnost prodávajícího.
- 6. Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. 1. 2023.