



Reklamační řád

Tento reklamační řád upravuje postup a podmínky uplatnění práv z vadného plnění a je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek provozovatele e-shopu **www.plackoteka.cz** (dále jen „Prodávající“).

Iniciály naší společnosti:

mativa s.r.o., se sídlem Vranovice 117, 798 08 Vranovice-Kelčice

IČ: 292 90023

DIČ: CZ29290023, zapsána u Krajského soudu v Brně, vložka C71458

adresa pro doručování: mativa s.r.o., Vranovice 117, 798 08 Vranovice- Kelčice

Kontaktní e-mail: placky@plackoteka.cz

Kontaktní tel.: 739 445 153

1. ODPOVĚDNOST ZA VADY

Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že dodané zboží při převzetí:

- odpovídá sjednanému popisu, druhu a množství,
- je vyrobeno v souladu se schváleným grafickým návrhem,
- nemá výrobní vady.

Práva z vadného plnění se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zejména § 2099 a násl.

2. CO SE POVAŽUJE ZA VADU

Za vadu se považuje zejména:

- výrobní poškození placek nebo jejich částí,
- nesoulad s odsouhlaseným grafickým návrhem,
- chybné množství dodaného zboží.

3. CO SE ZA VADU NEPOVAŽUJE

Za vadu se nepovažuje viz. část 7 Reklamačního řádu, kdy nejde o vadné plnění.

4. JAK REKLAMOVAT

Kupující je povinen zboží po převzetí bez zbytečného odkladu zkontrolovat.

Reklamací je nutné uplatnit:

- písemně (e-mailem) na kontaktní adresu Prodávajícího,
- s popisem vady a ideálně s fotodokumentací,
- uvedením čísla objednávky nebo jiného identifikátoru.

Postup při reklamaci (doporučení pro Kupujícího - spotřebitele):

- informujte nás e-mailem, telefonem, ihned, jak vadu zjistíte
- zároveň můžete uvést, jaké právo z vadného plnění jste zvolili, zda máte zájem o výměnu, opravu, slevu, vrácení věci, případně další práva v souladu s Reklamačním řádem a Občanským zákoníkem
- po dohodě s Prodávajícím se dohodne další postup o odeslání zboží k posouzení na adresu sídla provozovatele e-shopu www.plackoteka.cz. Nezasílejte dříve, než-li obdržíte další instrukce od Prodávajícího. Zboží zabalte bezpečně tak, aby nedošlo k poškození přepravou.
- do balíčku přiložte reklamační protokol nebo doklad o koupi (faktura, objednávka) pro identifikaci

Reklamacie je považována za uplatněnou okamžikem, kdy je Prodávajícím doručeno oznámení o reklamaci ze strany Kupujícího, a to spolu s dostatečným popisem vady.

V případě, že je reklamacie uplatněna elektronicky (např. e-mailem), považuje se za uplatněnou okamžikem jejího doručení na kontaktní e-mailovou adresu Prodávajícího.

Je-li pro posouzení reklamacie nutné doručení reklamovaného zboží, považuje se reklamacie za řádně uplatněnou okamžikem doručení reklamovaného zboží Prodávajícím, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

O uplatnění reklamacie vydá Prodávající Kupujícímu potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamacie, popis vady a způsob vyřízení reklamacie.

Reklamaci vyřídíme co nejdříve, maximálně ve lhůtě do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se nedohodneme na lhůtě delší. Jak byla reklamacie vyřízena vás budeme v této lhůtě informovat.

Pokud si zvolíte právo, které není možné uplatnit, zejména u neodstranitelných vad, budme Vás obratem kontaktovat.

Náhrada nákladů spojených s reklamací

V případě oprávněné reklamacie má Kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které mu vznikly v souvislosti s jejím uplatněním, zejména nákladů na doručení reklamovaného zboží Prodávajícím.

Právo na náhradu nákladů musí Kupující uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamacie.

V případě neoprávněné reklamacie právo na náhradu nákladů Kupujícímu nevzniká.

Prodávající nenese odpovědnost za jiné náklady Kupujícího, než které byly účelně a nezbytně vynaloženy k uplatnění reklamacie.

5. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

V případě oprávněné reklamacie má Kupující právo zejména na:

- **odstranění vady (oprava)** - Kupující má právo na bezplatné odstranění vady, je-li takový způsob vyřízení reklamacie možný a účelný. Pokud se v průběhu posouzení nebo opravy ukáže, že: vadu nelze odstranit nebo by odstranění vady bylo nepřiměřeně nákladné, je Prodávající oprávněn opravu odmítnout. O této skutečnosti bude Kupující informován a má právo zvolit jiný z níže uvedených způsobů vyřízení reklamacie.
- **dodání náhradního plnění (výměna zboží)** - Kupující má právo na dodání nového zboží bez vady, pokud je oprava nemožná, nebo by byla nepřiměřeně nákladná, případně pokud se vada opakovaně vyskytne nebo se jedná o vadu podstatnou. Výměna zboží nemusí být možná zejména v případě zakázkové výroby, kdy povaha zboží neumožňuje dodání totožného náhradního plnění. V takovém případě má Kupující právo zvolit jiný odpovídající způsob vyřízení reklamacie.

- **přiměřenou slevu z kupní ceny (sleva)** - Kupující má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, pokud: odstranění vady nebo výměna zboží nejsou možné, nebo pokud Prodávající nevyřídí reklamaci v zákonné lhůtě, případně pokud Kupující nemůže z důvodu vady zboží řádně užívat. Výše slevy odpovídá rozsahu a povaze vady.
- nebo, v zákonem stanovených případech, na odstoupení od smlouvy (**vrácení peněz**) - Kupující má právo odstoupit od smlouvy zejména v případě, že, se jedná o podstatné porušení smlouvy, vada brání řádnému užívání zboží, vada se opakovaně vyskytne po opravě, nebo Prodávající nevyřídí reklamaci v zákonné lhůtě. Právo na odstoupení od smlouvy nevzniká, pokud je vada nepodstatná nebo pokud lze vadu vyřešit jiným přiměřeným způsobem (např. opravou nebo slevou). Odstoupení od smlouvy jako způsob vyřízení reklamace přichází v úvahu pouze v zákonem stanovených případech a za předpokladu, že reklamované zboží nebylo použito, prodáno ani jinak spotřebováno.

7. KDY NEJDE O VADNÉ PLNĚNÍ

7.1. Nejde o vadu, ale o poškození, zejména pokud došlo k:

- mechanickému poškození po převzetí zboží (poškrábání, ohnutí, promáčknutí),
- poškození způsobenému pádem, tlakem, vlhkostí, chemickými látkami,
- poškození v důsledku nevhodného používání nebo skladování,

7.2. Vada vznikla zaviněním Kupujícího

Pokud vada vznikla:

- neodborným zacházením,
- úpravou výrobku,
- zásahem třetí osoby,
- použitím výrobku v rozporu s jeho určením.

7.3. Zboží odpovídá schválenému návrhu vytýkání vad je subjektivním hodnocením

Práva z vadného plnění nelze uplatnit, pokud:

- zboží odpovídá schválenému grafickému návrhu,
- odpovídá podkladům dodaným Kupujícím,
- a reklamace se týká pouze subjektivního hodnocení výsledku.

7.4. Barevné a technologické odchylky

Drobné barevné rozdíly mezi náhledem a hotovým výrobkem, rozdíly způsobené technologií tisku nebo použitým materiálem.

7.5 Uplynutí zákonné lhůty

Práva z vadného plnění nelze uplatnit po uplynutí zákonné lhůty.

7.6. Běžné opotřebení

Za běžné opotřebení se považuje opotřebení materiálu, povrchových úprav, barevné změny nebo jiné změny vlastností zboží, které vznikají jeho obvyklým používáním v souladu s jeho účelem a nepředstavují výrobní vadu.

Spotřebitel nemá právo na uplatnění práv z vadného plnění, pokud se jedná o vady nebo změny vlastností výrobku, které jsou důsledkem běžného opotřebení, jeho povahy nebo omezené životnosti materiálu, nebo pokud dané zboží svou povahou technicky nemůže bez takového opotřebení či poruchy vydržet po dobu 24 měsíců.

8. LHŮTY PRO VYTKNUTÍ VADY

Kupující – spotřebitel je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění u zboží v době 24 měsíců od jeho převzetí, pokud se jedná o vadu, která existovala při převzetí zboží nebo měla svou příčinu již v době převzetí.

Kupující – podnikatel je povinen zboží prohlédnout co nejdříve po jeho převzetí a vady vytknout bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

Zjevné vady je Kupující – podnikatel povinen vytknout bez zbytečného odkladu po převzetí zboží, skryté vady bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit.

Práva z vadného plnění může Kupující – podnikatel uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží, není-li sjednáno jinak.

Platnost Reklamačního řádu od 1.1.2026