



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Čl. 1

Rozsah platnosti

- 1) Reklamační řád se vztahuje na zboží prodané firmou FV PLAST.

Čl. 2

Právo na reklamaci

- 1) Vyskytne-li se u zboží prodaného firmou FV PLAST vada, má zákazník právo vadu reklamovat a tím uplatnit u firmy nárok z její odpovědnosti za vadu zboží.
- 2) Firma FV PLAST odpovídá za vady, které má zboží při převzetí zákazníkem, jakož i za vady, které se vyskytnou po převzetí zboží v záruční době.
- 3) U zboží odpovídá firma FV PLAST také za to, že jeho vlastnosti odpovídají platným normám a deklarovanému použití.

Čl. 3

Místo uplatnění reklamace

- 1) Reklamaci uplatňuje zákazník u firmy FV PLAST v jejím reklamačním oddělení v odštěpném závodu na adrese Kozovazská 1049, 250 88 Čelákovice, příp. e-mailem na adrese fv-plast@fv-plast.cz. Pro uplatnění reklamace je nutné, aby zákazník zboží firmě předložil nebo jí umožnil prohlídku zboží za účelem posouzení reklamované vady, případně příčin jejího vzniku. Zákazníkovi je firma FV PLAST povinna vydat potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením způsobu podání reklamace a termínu.
- 2) Oprávněnost reklamace posoudí a o jejím vyřízení rozhodne vedení firmy na základě návrhu reklamačního oddělení.

Čl. 4

Lhůty pro vyřízení reklamace

- 1) Jestliže je reklamace zboží oprávněná, musí být vada odstraněna následujícím způsobem:
 - a) Zákazník při uplatnění reklamace vadné zboží předložil v odštěpném závodu FV PLAST (Kozovazská 1049, 250 88 Čelákovice), k oprávněnosti reklamace se musí vyjádřit specialista nebo vadu zboží je možné odstranit opravou – výměnou nebo bezplatnou opravou zboží do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.
 - b) Zákazník uplatnil reklamaci e-mailem na adrese fv-plast@fv-plast.cz nebo v odštěpném závodu FV PLAST, ale vadné zboží není prakticky možné předložit v odštěpném závodu FV PLAST (zboží je namontováno) a došlo ke škodě, kterou způsobil vadný výrobek – firma FV PLAST má pojištěnou odpovědnost za škodu způsobenou vadným výrobkem a na základě uplatnění reklamace zákazníkem nahlásí škodní událost na pojišťovnu nejpozději do 5 dnů od uznání oprávněnosti reklamace. Plnění škodní události je splatné do 15 dnů od skončení šetření nutného ke zjištění rozsahu škody. Toto šetření provádí pojišťovna a firma FV PLAST není schopna garantovat termín ukončení šetření.
 - c) Zákazník uplatnil reklamaci e-mailem na adrese fv-plast@fv-plast.cz nebo v odštěpném závodu FV PLAST, ale vadné zboží není prakticky možné předložit v odštěpném závodu FV PLAST (zboží



FV Plast, a.s.	REKLAMAČNÍ ŘÁD	účinnost: 1.11.2021 stránka 2 z 2
----------------	----------------	--------------------------------------

je namontováno) a vadný výrobek neplní svou funkci – firma FV PLAST do 5 dnů od uznání oprávněnosti reklamace navrhne zákazníkovi řešení k odstranění vady výrobku a do 20 dnů dodá zboží (nebo jeho součásti) na výměnu nebo zajistí jeho bezplatnou opravu.

- 2) Neodstraní-li firma FV PLAST vadu zboží ve stanovené lhůtě, má zákazník právo podle své volby na přiměřené snížení prodejní ceny nebo na vrácení zboží.
- 3) Jestliže není možné, aby zákazník prakticky předložil reklamované zboží v odštěpném závodu FV PLAST (zboží je namontováno), zajistí firma FV PLAST posouzení reklamované vady případně příčinu jejího vzniku na místě, kde je zboží instalováno, a to nejpozději do 10 dnů od uplatnění reklamace. Do 5 dnů od provedení prohlídky reklamovaného zboží musí firma FV PLAST informovat zákazníka o oprávněnosti, resp. neoprávněnosti uvedené reklamace a uvést důvody vedoucí k danému rozhodnutí. Zákazník musí umožnit v daném termínu prohlídku namontovaného zboží.
- 4) Posoudí-li firma FV PLAST reklamaci jako neoprávněnou, musí vyzoomět zákazníka do 10 dnů od uplatnění reklamace, kdy reklamované zboží předložil v odštěpném závodu FV PLAST, o příčinách a důvodech neuznání reklamace.

Čl. 5

Podmínky pro uplatnění reklamace

- 1) Podmínkou pro uplatnění reklamace je, aby byla uplatněna v záruční době. Reklamace se dokládá záručním listem nebo jiným dokladem firmy FV PLAST, ze kterého je zřejmé, že záruční doba dosud neprošla.
- 2) Záruční doba je u zboží 24 měsíců od dne prodeje. Na výrobky z polypropylenu typu 3 instalačního systému FV PLAST pro tlakové rozvody pitné vody a teplé užitkové vody, ústředního a podlahového vytápění se vztahuje záruční doba 15 let.
- 3) Jestliže je reklamace oprávněná, nepočítá se do záruční doby doba od uplatnění reklamace do odstranění vady.

Čl. 6

Povinnost informovanosti

- 1) Firma FV PLAST, na kterou se tento reklamační řád vztahuje je povinna umístit jej na místě zákazníkům přístupném a umožnit do něj nahlédnout.
- 2) Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.11.2021.


Krzysztof Bocek
CEO / ředitel společnosti



IČO: 261 67 654
DIČ: CZ26167654

FV - Plast, a.s.
Pod Harfou 3/3
190 00 Praha 9
Tel.: +420 326 706 711
www.fv-plast.cz