

## Reklamace a vrácení

### Reklamační řád

Tento reklamační řád je platný od 1. 10. 2025 a řídí se příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, s přihlédnutím k tomuto reklamačnímu řádu. Tento reklamační řád se vztahuje výhradně na kupující, kteří při uzavírání smlouvy jednají jako spotřebitelé ve smyslu § 419 Občanského zákoníku (tedy nenakupují na IČO). V případě, že je zboží nakoupeno v rámci podnikatelské činnosti (tj. na IČO), neplatí pro takový nákup ustanovení tohoto reklamačního řádu. Na takové případy se vztahují individuálně sjednané podmínky a obecná ustanovení občanského zákoníku.

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady v době 24 měsíců od dodání a převzetí zboží s výjimkou položek zvláště jmenovaných v nabídce.
2. Kupující věc podle možnosti prohlédne co nejdříve po jeho převzetí v souladu s § 2104 občanského zákoníku (nejpozději do 24 hodin po jeho převzetí) a přesvědčí se o vlastnostech a množství.
3. Prodávající navrhne nejpozději do 5 dnů řešení reklamace, a to buď formou opravy zboží na místě, opravy u prodávajícího, výměnou zboží nebo poskytnutím dodatečné slevy. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku potřebná k odbornému posouzení vady. V případě opravy, kterou nebude prodávající schopen zajistit v zákonem stanovené lhůtě stanoví se taková lhůta dohodou stran.
4. Reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Connnecte CREATIVE s.r.o. s Kupujícím nedohodne jinak. Po uplynutí této lhůty má Kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
5. Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla uplatněna reklamace, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Dále Prodávající vydá pomocí e-mailu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace Prodávající vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
6. Vadu je třeba vždy uplatnit písemně nebo e-mailem na adrese [podpora@plugdesign.cz](mailto:podpora@plugdesign.cz) a jednoznačně určit k jakému zboží se vztahuje (uvedení čísla faktury/dodacího listu, kódu zboží, popis vady, fotografie).

Reklamační formulář naleznete [ZDE](#). Formuláře vyplňte dle instrukcí.

Odpovědnost za vady se vztahuje na vady vzniklé na konstrukci a použitých materiálech a nevztahuje se na vady způsobené zejména:

- používáním produktu způsobem, pro který nebyl určen, vyroben a testován
- běžným opotřebením ("stárnutím")
- nevhodnou manipulací, pádem, úderem deformací
- neoprávněným zásahem do konstrukce
- nerespektováním „Návodu k použití“

7. Běh lhůty pro vyřízení reklamaci je pozastaven v případě, že Prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinný si vyžádat doplnění podkladů od Kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů Kupujícím.
8. Za situace, kdy je potřeba zboží zaslat Prodávajícímu, si Kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy zboží, a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.
9. Prodávající po řádném vyřízení reklamace vyzve Kupujícího k převzetí opraveného zboží.
10. Nárok na uplatnění vady zaniká v případě neodborné montáže, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.
11. Při jakékoli návštěvě servisního technika u Kupujícího je třeba, aby byl vyhotoven protokol o zjištěných vadách a formě jejich odstranění. Bez takového protokolu není návštěva servisního technika brána v potaz.

## **Vrácení zboží / odstoupení od smlouvy**

odstoupit od smlouvy může jak kupující, tak i prodávající.

Formulář pro odstoupení od kupní smlouvy naleznete [ZDE](#).

### **Odstoupit od smlouvy může:**

- a) kupující, který nekupuje zboží v rámci své obchodní činnosti nebo jiné podnikatelské činnosti (tedy ne na IČO), má právo dle platného občanského zákoníku od smlouvy do 14 dnů odstoupit. Rozhodne-li se kupující vrátit zboží tímto režimem, musí dodržet tyto podmínky:
  - kontaktovat prodávajícího s žádostí o odstoupení od smlouvy na základě tohoto ustanovení
  - v případě, že kupující neobdržel zboží, učiní odstoupení od smlouvy písemnou formou na adresu prodávajícího
  - v případě, že již kupující obdržel zboží, uvede popis zboží, číslo faktury, variabilní symbol, datum nákupu/dodání zboží
  1. vrácené zboží nesmí být použité
  2. vrácené zboží musí být nepoškozené
  3. vrácené zboží musí být kompletní, včetně originálních dokladů o nákupu
- s pověřeným pracovníkem prodávajícího si dohodne způsob dopravy zpět k prodávajícímu

- zboží musí být zasláno zpět do sídla prodávajícího na náklady kupujícího, doporučeně a pojištěně (neručíme za případnou ztrátu nebo poškození)
- zboží zaslané zpět na dobírku nebude přijato
- v případě, že je zboží vráceno prodávajícímu v jiném stavu, než je uvedeno v bodu 8., je kupující povinen nahradit zejména náklady související s uvedením zboží do původního stavu a vzniklou škodu na zboží. Úhrada těchto nákladů a škody proběhne tím způsobem, že kupní cena, která je prodávajícím v případě odstoupení vrácena, je o tyto náklady a škodu odpovídajícím způsobem понížena. Zároveň se prodlužuje termín na vrácení kupní ceny nebo její části až do vyřešení případných nákladů a škod
- v případě nesplnění výše uvedených podmínek nebude odstoupení od smlouvy akceptováno
- Spotřebitel bere na vědomí, že dle ust. § 1837 a násl. občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od smlouvy na dodávku zboží upraveného podle přání Kupujícího, jakož i od smlouvy na dodávku zboží, které podléhá rychlému opotřebení nebo zastarání.
- splní-li kupující všechny výše uvedené podmínky pro odstoupení od smlouvy, prodávající mu vrátí již zaplacenou kupní cenu nebo její část, a to nejpozději do 14 dnů po vrácení zboží. Prodávající vrací finanční prostředky po podpisu dobropisu, a to na účet kupujícího, do 14 dnů.

V Praze 1.10. 2025