

## Reklamační řád

Reklamační řád upravuje a podrobně definuje reklamační podmínky a postup při uplatňování reklamace na výrobek či službu (zboží), objednané a zakoupené u společnosti **Greenplan, s.r.o.** se sídlem Láanky na Důlku 10, 530 02, Pardubice, IČ 28818814 (dále jen „Prodávající“) zákazníkem - maloodběratelem (dále jen „Kupující“).

### ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE – ZAHÁJENÍ REKLAMACE

1. Požadavek na reklamaci kupující uplatňuje buď osobně dle bodu 5. v provozovně prodávajícího na adrese Láanky na Důlku 10, 530 02 Pardubice, písemně poštou nebo e-mailem na [hydrobalance@greenplan.cz](mailto:hydrobalance@greenplan.cz) nebo faxem.
2. Provádí-li reklamaci konečný uživatel, který není přímým zákazníkem společnosti Greenplan, s.r.o., ale je zákazníkem třetích subjektů, musí veškeré nároky ze záruky uplatňovat výhradně prostřednictvím montážní (instalační firmy), která mu dodala výrobek a provedla jeho instalaci.
3. Při uplatnění reklamace je nutno vždy spolu s kompletním zbožím předložit prodávajícímu doklady o prodeji (resp. nákupu zboží zákazníkem), tj. obchodní fakturu či prodejku, a současně podrobně uvést o jakou vadu jde a jak se závada projevuje.
4. Reklamovaný výrobek je možné doručit na adresu prodávajícího osobně nebo prostřednictvím přepravní služby či poštou.
5. Je-li výrobek doručen k reklamaci osobně, obdrží kupující vždy kopii reklamačního protokolu, který je po přijetí reklamace řádně vyplněn pracovníkem prodávajícího společně s kupujícím. Bez vyplněného, nebo neúplného reklamačního protokolu a bez podrobného popisu reklamovaného zboží a znalosti závady, či možných souvisejících okolností jejího vzniku, nelze zahájit reklamační řízení.
6. V případě doručení reklamovaného zboží na adresu prodávajícího přepravní službou, musí být reklamované zboží důkladně zabezpečeno proti poškození při přepravě a řádně zabaleno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. Balík by měl být označen viditelně nápisem "REKLAMACE" a kromě reklamovaného zboží včetně příslušenství musí obsahovat kopii prodejního dokladu, podrobný popis závady (není-li reklamace kupujícím zaevidována v reklamačním on-line formuláři nebo v tiskopise reklamačního formuláře na [www.greenplan.cz](http://www.greenplan.cz)), a dále pak dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresu a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady na zboží a nelze reklamační řízení započít.
7. Převzetím reklamovaného zboží prodávajícím, nebo doručením úplné zásilky se všemi náležitostmi poštou či přepravní službou, vyplněním reklamačního listu pracovníkem prodávajícího a zaevidováním reklamace v evidenci prodávajícího je započato reklamační řízení a počíná běžet lhůta na vyřízení reklamace.
8. Případné náklady na dopravu reklamovaného zboží na adresu místa zakoupení či do autorizovaných servisních míst hradí vždy kupující bez ohledu na oprávněnost reklamace. V případě oprávněné reklamace kupující může tyto náklady požadovat po prodávajícím zpět k úhradě. Nastane-li tato situace, prodávající je oprávněn uhradit dopravní náklady pouze do nezbytné výše, za kterou je možné zboží doručit prodávajícímu ekonomickým způsobem.

### PRŮBĚH REKLAMACE A INFORMOVÁNÍ KUPUJÍCÍHO

1. Kupující, který podal reklamaci elektronicky dle odst. 1. předchozího oddílu a současně splnil veškeré nezbytné kroky dle výše uvedených bodů a odstavců a zahájil tak reklamační řízení, bude průběžně elektronicky informován o stavu a průběhu vyřizování této reklamace. K informování kupujícího ohledně průběhu reklamace budou kupujícímu průběžně zaslány informační e-maily na jím uvedenou kontaktní e-mailovou adresu s informací o stavu a průběhu řešení reklamace.
2. Doba pro vyřízení reklamace prodávajícím je nejvýše 30 dnů, pokud se prodávající a kupující nedohodnou na prodloužené lhůtě.

### POSOUZENÍ REKLAMACE U ZÁKAZNÍKA

1. Prodávající je oprávněn v případě, že kupující vyžaduje prověření nároků na uplatnění reklamace výrobku přímo v místě jeho instalace, požadovat po kupujícím úhradu cestovních výdajů a nákladů na práci a výjezd technika s tím spojených, bez ohledu na oprávněnost či neoprávněnost této reklamace.

Jedná se o nadstandardní službu a ceny těchto vícenákladů se řídí ceníkem dozorových a technických prací, vč. nákladů na dopravu, který je součástí aktuálně platného ceníku prací společnosti Greenplan, s.r.o.

2. Při dalším posuzování reklamace se dále postupuje podle ostatních zde specifikovaných podmínek reklamačního řádu.

#### **UZAVŘENÍ A UKONČENÍ REKLAMACE**

1. O termínu a způsobu ukončení reklamace bude kupující zákazník informován elektronicky e-mailem nebo telefonicky.
2. Povinností zákazníka je na výzvu o ukončení reklamace převzít ze záruční opravy zpět opravené nebo vyměněné zboží bez zbytečného prodloužení. Není-li reklamované zboží vyzvednuto zákazníkem do 10 dnů po ukončení reklamačního řízení, bude toto zboží zákazníkovi zasláno zpět přepravní službou. Zákazníkovi budou v tomto případě účtovány veškeré s tím spojené náklady.
3. V případě uznání oprávněnosti reklamace, bude-li zákazník požadovat odeslání reklamovaného výrobku po opravě či výměně zpět na jeho adresu, náklady na dopravu opraveného, nebo při reklamaci vyměněného výrobku zpět na adresu kupujícího, nese vždy prodávající, který je oprávněn zvolit ekonomicky vhodnou formu dopravy dle svého uvážení.

#### **ZAMÍTNUTÍ REKLAMACE**

1. V případě neuznání oprávněnosti reklamace z důvodu uplynutí záruční doby, porušení podmínek záruky, nebo že výrobek vykazuje závadu či poškození, na které se nevztahuje záruka (viz. Záruční podmínky), bude zákazník o této skutečnosti neprodleně informován. Společnost Greenplan s.r.o. má v tomto případě právo naúčtovat zákazníkovi náklady spojené s diagnostikou závady neoprávněně reklamovaného výrobku.
2. U výrobku, na který se již nevztahuje záruka, nebo nebyla z výše uvedených důvodů uznána reklamace, může zákazník využít možnosti mimozáruční či pozáruční opravy. Podmínky jsou v tomto případě shodné s běžným placeným servisem.
3. V případě přijetí výrobku do mimozáruční opravy bude nejprve provedena diagnostika závady výrobku. Na základě toho bude zákazník informován o předpokládané ceně opravy. Teprve po jejím odsouhlasení bude výrobek opraven. V případě časově náročné diagnostiky závady výrobku si společnost Greenplan, s.r.o. vyhrazuje právo požadovat od zákazníka úhradu všech nákladů s tím spojených a to i v případě, že zákazník se rozhodne výrobek neopravovat.

Tento reklamační řád je účinný od 1. srpna 2015 a je zde ke stažení v souboru pdf.