



FV – Plast, a.s.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

účinnost: 10. 1. 2025
stránka 1 z 2

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Čl. 1

Rozsah platnosti

- 1) Reklamační řád se vztahuje na zboží prodané firmou FV – Plast, a.s..

Čl. 2

Právo na reklamaci

- 1) Vyskytne-li se u zboží prodaného firmou FV – Plast, a.s. vada, má zákazník právo vadu reklamovat a tím uplatnit u firmy nárok z její odpovědnosti za vadu zboží.
- 2) Firma FV – Plast, a.s. 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, a.s. 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, a.s. v jejím reklamačním oddělení v odštěpném závodu na adrese Kozovazská 1049/3 příčin jejího vzniku. Zákazníkovi je firma FV – PLAST, a.s. povinna vydat potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením způsobu, 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 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, a.s. (Kozovazská 1049/3, 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, ale vadné zboží není prakticky možné předložit v odštěpném závodu FV – Plast, a.s. (zboží je namontováno) a došlo ke škodě, kterou způsobil vadný výrobek — firma FV – Plast, a.s. 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, a.s. není schopna garantovat termín ukončení šetření.



FV – Plast, a.s.	REKLAMAČNÍ ŘÁD	účinnost: 10. 1. 2025 stránka 2 z 2
------------------	----------------	--

- c) Zákazník uplatnil reklamaci e-mailem na adrese fv-plast@fv-plast.cz nebo v odštěpném závodu FV – Plast, a.s., ale vadné zboží není prakticky možné předložit v odštěpném závodu FV – Plast, a.s. (zboží je namontováno) a vadný výrobek neplní svou funkci — firma FV – Plast, a.s. 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, a.s. 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, a.s. (zboží je namontováno), zajistí firma FV – Plast, a.s. 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, a.s. 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, a.s. reklamaci jako neoprávněnou, musí vyrozumět zákazníka do 10 dnů od uplatnění reklamace, kdy reklamované zboží předložil v odštěpném závodu FV – Plast, a.s., 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, a.s., ze kterého je zřejmé, že záruční doba dosud neprošla.
- 2) Záruční doba je u veškerého zboží standardně stanovena na 24 měsíců ode dne jeho prodeje, přičemž tato doba poskytuje zákazníkům jistotu a ochranu při případných problémech s kvalitou či funkcí zakoupeného výrobku. Co se týče konkrétních výrobků z polypropylenu PP-R a PP-RCT, které jsou součástí instalačního systému FV – Plast, a.s., na tyto produkty se vztahuje prodloužená záruční doba v délce trvání 15 let. Tato prodloužená záruka odráží vysokou kvalitu materiálů a zpracování, které tyto produkty nabízejí. Na trubky STABl se vztahuje standardní záruka 2 roky. Výrobky z polyetylenu MULTIPERT—AL a MULTIPERT-5, které jsou rovněž známy svou spolehlivostí a odolností, mají záruční dobu stanovenou na 10 let. Tato záruční lhůta opět zdůrazňuje důvěru výrobce v kvalitu svých produktů a přináší zákazníkům dlouhodobou jistotu při jejich používání. Odchylky v barevnosti výrobků v závislosti na vstupním materiálu nejsou předmětem reklamace, FV – Plast za ně nenese odpovědnost.
- 3) Je-li reklamace oprávněná, nepočítá se do záruční doby doba od uplatnění reklamace do odstranění vady.

Čl. 6

Povinnost informovanosti

- 1) Firma FV – Plast, a.s., 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 10. 1. 2025.

.....

Krzysztof Bocek
CEO / ředitel společnosti