

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti **PODLAHY PLOTZ s.r.o.**, IČO: 06899722, se sídlem T. G. Masaryka 333, 538 21 Slatiňany, zapsané v obchodním rejstříku, vedené u Krajského soudu v Hradci Králové, sp. zn. C 41203, kterou zastupuje Jitka Plotzová, jednatelka, pro internetový obchod umístěný na adrese <https://www.podlahyplotz.cz>

Reklamační řád je určený POUZE PRO ZÁKAZNÍKA SPOTŘEBITELE a tvoří nedílnou součást [Všeobecných obchodních podmínek](#) (dále jen "VOP").

Pokud jste zákazníkem **ze Slovenska**, prosíme, přejděte na **slovenskou verzi Reklamačního řádu** pod odkazem [ZDE](#)

V případě jakýchkoliv dotazů nás můžete kontaktovat:

Telefonicky: +420 602 408 489, +420 469 811 912 (v pracovních dnech v čase 9:00 - 12:00 a 13:00 - 17:00)

E-mailem: info@podlahyplotz.cz

Kam doručit zboží při reklamaci?

Zboží k nám můžete doručit/donést osobně na adresu naší prodejny: **T. G. Masaryka 333, 538 21 Slatiňany.**

Zpravidla je to nejrychlejší způsob vyřízení reklamace.

1 JAK BY MĚLO NAŠE ZBOŽÍ VYPADAT PŘI PŘEVZETÍ

- 1.1 **Jaké má mít naše zboží vlastnosti v okamžiku jeho převzetí?** Odpovídáme Vám za to, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídáme za to, že v době, kdy zboží převezmete:
 - 1.1.1 má zboží vlastnosti, které jsme si ujednali, které jsme my, nebo výrobce popsali (i v reklamě) nebo které jste očekávali s ohledem na povahu zboží,
 - 1.1.2 se zboží hodí k účelu, který pro její použití uvádíme nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - 1.1.3 zboží odpovídá jakostí nebo provedením dohodě stran a/nebo vzorku či předloze (pokud jsme z nich vycházeli při objednávce). **Vezměte na vědomí, že odstíny barev zboží zobrazeného na webové stránce se mohou lišit od skutečné barevnosti vybraného zboží, a to podle nastavení barev Vašeho monitoru, ale i vlivem použití fotografií výrobce v menší kvalitě atp. Stejně tak zboží řezané z různých rolí se může barevně odlišovat. Zboží doporučujeme vybírat podle vzorků, které máme k dispozici na naší prodejně.**
 - 1.1.4 je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti. **Prosím vezměte na vědomí, že rozměrová odchylka našich kusových koberců v maximální míře minus 2 % a jakákoliv kladná rozměrová odchylka není považována za vadu a není důvodem k reklamaci zboží. To samé platí pro podlahové krytiny (PVC) a metrážové koberce (role), kde je tato rozměrová odchylka stanovena na +- 1 %.**
 - 1.1.5 zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 1.2 **Domněnka, že je zboží vadné.** Pokud se vada projeví v průběhu 12 měsíců od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud neprokážeme opak.

2 V JAKÝCH SITUACÍCH NEBUDE VAŠE REKLAMACE UZNÁNA

- 2.1 **Za jaké vady neodpovídáme?** Neodpovídáme Vám za vady v těchto případech:

- 2.1.1 vadu, kterou mělo zboží v době převzetí a pro takovou vadu byla sjednána sleva z kupní ceny,
 - 2.1.2 vada vznikla na zboží opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy zboží,
 - 2.1.3 **vada je způsobena Vámi** a vznikla **nesprávným skladováním**, nesprávnou údržbou, Vaším zásahem či mechanickým poškozením, to vše v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, jinými vlivy prostředí a je takto přímo námi nebo výrobcem určeno (zpravidla na příbalovém letáku / etiketě zboží) nebo to vyplývá z právních předpisů,
 - 2.1.4 vadu u zboží, které bylo zákazníkem upraveno a vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
 - 2.1.5 **používáním zboží v nevhodných podmínkách**, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno, anebo vyplývá z právních předpisů,
 - 2.1.6 vada vznikla v důsledku vnější události mimo náš vliv (např. živelná událost).
- 2.2 **Prodej řezaných koberců, běhounů, PVC, podlahových krytin nebo lišt.** Naše zboží může být na přání zákazníka nařezáno **na zakázku na požadovaný rozměr zákazníka**. Půjde zejména o a některé koberce, běhouny, PVC, podlahové krytiny nebo lišty z naší nabídky na e-shopu. Reklamací pak nebude možná, pokud jejich rozměry budou odpovídat odchylce dle bodu 1.1.4 VOP.

3 BYLO ZBOŽÍ POŠKOZENO BĚHEM PŘEPRAVY?

- 3.1 **Kontrola obalu před převzetím zboží od přepravce.** Při převzetí zásilky od doručovatele zkontrolujte neporušenost obalu. Převzetím zásilky potvrzujete, že jste zásilku převzali bez zjevných vad. Pokud je obal poškozený, sdělte to přímo přepravci a sepište zápis o škodě. Zásilku si ponechá doručovatel. **Jedná se o nejjednodušší způsob vyřízení reklamace poškozené zásilky, zásilka nám bude přepravcem obratem vrácena a Vám bude zaslána zásilka nová.**
- 3.2 **Zjistíte, že bylo zboží poškozeno až po rozbalení balíčku. Jak postupovat?** Informujte nás ihned po převzetí a zjištění vady, nejpozději do 3 dnů od převzetí zásilky. Ideálně prostřednictvím [reklamačního formuláře](#). Uvedte v něm své osobní identifikační údaje, e-mail, ze kterého jste zboží objednávali a identifikujte zboží, které zahrnete do reklamace. Ideálně prosím přiložte i kopii nákupního dokumentu (např. faktury), fotodokumentaci vady a popis problému, který jste na zboží objevili. Všechny tyto informace mohou přispět k rychlejšímu vyřízení Vaší reklamace.
- 3.3 **Kdy už nebudeme moci uplatňovat reklamaci přepravy?** Prosím vezměte na vědomí, že pokud reklamaci oznámíte čtvrtý (4.) a následující den od převzetí zásilky, nebude s velkou pravděpodobností taková reklamací uznána přepravcem. V důsledku Vaší pozdní reklamace poškozené zásilky nám může vzniknout škoda (poškozená zásilka nebude proplacena přepravcem pro Vaši pozdní reklamaci), takto vzniklou škodu jsme oprávněni po Vás vymáhat. Zásilku uchovejte a proveďte její fotodokumentaci (aby bylo zřetelně vidět poškozené zboží, obal, výplň).
- 3.4 **Jaký bude postup, až nám vše oznámíte?** Po uplatnění reklamace poškozené zásilky obdržíte potvrzení na Váš e-mail, následně se s Vámi telefonicky spojí pracovníci našeho zákaznického servisu, aby se s Vámi dohodli na dalším postupu. Zpravidla to zvládáme do 3 pracovních dnů. Můžete nás kdykoliv telefonicky kontaktovat na telefonním čísle +420 602 408 489, +420 469 811 912, nebo na e-mailu info@podlahyplotz.cz, abyste si ověřili, jaký je stav Vaší reklamace.

4 POKUD VÁM PŘIŠLO NĚCO JINÉHO, NEŽ JSTE SI U NÁS OBJEDNALI, JAK POSTUPOVAT?

- 4.1 **Jak postupovat a co od vás budeme potřebovat vědět?** V případě, že jste obdrželi špatně zaslané zboží, nesprávné množství či jiné barevné provedení, případně úplně jiné zboží, které jste si neobjednali apod., kontaktujte nás nejlépe e-mailem: info@podlahyplotz.cz, písemně nebo prostřednictvím [reklamačního formuláře](#). Uvedte v něm své osobní identifikační údaje, e-mail, ze kterého jste zboží objednávali a identifikujte zboží, které jste obdrželi špatně. Ideálně prosím přiložte i kopii nákupního dokumentu (např. faktury), fotodokumentaci vady a popište vzniklou chybu vlastními slovy a uveďte, co vše bylo obsahem balení při předání. Snažíme se předcházet takovým chybám, pečlivě kontrolujeme odeslané zboží, ale ani my nejsme úplně neomylní. Za vzniklé nesrovnalosti v objednávce se předem omlouváme a uděláme vše pro to, aby proces reklamace byl pro Vás co nejpohodlnější a z naší strany co možná nejrychlejší.
- 4.2 **Na co si dát pozor.** Vezměte prosím na vědomí, že pokud budete reklamovat obdržení špatně zaslaného zboží, nesprávného množství či jiného barevného provedení, případně úplně jiné zboží, které jste si neobjednali až poté, co jste provedli jeho instalaci (pokládka podlahy / nalepení koberce atp.) nebudeme moci Vaši reklamaci kladně vyřídit, pokud danou instalací dojde k poškození zboží či snížení jeho hodnoty. V takovém případě za tuto škodu / snížení hodnoty zboží odpovídáte sami.
- 4.3 **Co bude následovat?** Po vyplnění a odeslání reklamace nesprávně dodané zásilky obdržíte potvrzení na Váš e-mail. My vše co nejrychleji zkontrolujeme a budeme Vás kontaktovat, abychom dohodli další postup. Můžete nás kdykoli telefonicky kontaktovat na telefonním čísle +420 602 408 489, +420 469 811 912, nebo na e-mailu info@podlahyplotz.cz, abyste si ověřili, že již probíhá vyřizování Vašeho požadavku.

5 ZJIŠTĚNÍ VADY ZBOŽÍ V DOBĚ 14 DNŮ OD JEHO PŘEVZETÍ

- 5.1 **Zjistím vadu zboží v době 14 dnů od jeho převzetí.** Pokud zjistíte vadu dodaného zboží ve lhůtě 14 dnů od jeho převzetí, kontaktujte nás nejlépe e-mailem: info@podlahyplotz.cz, písemně nebo prostřednictvím [reklamačního formuláře](#).
- 5.2 **Reklamace není totéž, co právo na odstoupení.** Ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží Vám garantujeme právo odstoupit od kupní smlouvy nebo zboží vyměnit za jiné. Zboží je ale v takovém případě nutné vrátit zpět nepoškozené, případně v zapečetěném či hygienickém obalu. Jinak odpovídáte za snížení hodnoty zboží a/nebo hrozí, že Vám právo na odstoupení nevznikne. Pokud jste zboží již rozbalili a při jednom z prvních použití zjistili vadu, doporučujeme jako nejvhodnější postup zboží reklamovat.
- 5.3 **Co bude následovat?** Po uplatnění reklamace obdržíte potvrzení na Váš e-mail, následně se s Vámi zpravidla telefonicky spojí pracovníci našeho zákaznického oddělení, aby se s Vámi dohodli na dalším postupu. Zpravidla to zvládneme do 3 pracovních dnů. Můžete nás kdykoli telefonicky kontaktovat na telefonním čísle +420 602 408 489, +420 469 811 912, nebo na e-mailu info@podlahyplotz.cz, abyste si ověřili, že již probíhá vyřizování reklamace.

6 ZJIŠTĚNÍ VADY PŘEDMĚTU NÁJMU

- 6.1 **Zjistím vadu předmětu nájmu.** Pokud zjistíte vadu pronajatého stroje nebo nářadí z našeho e-shopu nebo prodejny, pak nás prosím co nejdříve kontaktujete nejlépe na telefon +420 469 811 916 nebo e-mailem info@podlahyplotz.cz. Po uplatnění reklamace obdržíte potvrzení na Váš e-mail nebo se s Vámi zpravidla telefonicky spojí pracovníci našeho zákaznického oddělení, aby se s Vámi dohodli na dalším postupu.

7 ZJIŠTĚNÍ VADY ZBOŽÍ V DOBĚ 24 MĚSÍCŮ OD JEHO PŘEVZETÍ

- 7.1 **Kdy reklamovat vadné zboží.** Vady zboží jste povinni nám vytknout (reklamovat jej) bez zbytečného odkladu poté, co se vada objevila.
- 7.2 Jste oprávněni vytknout vadu, která se u spotřebního zboží vyskytne, **v době 24 měsíců od převzetí tohoto zboží. Toto se neuplatní u zboží, u kterého je na obalu, etiketě, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít** (tj. minimální trvanlivost / spotřebujte do). Zde se použijí ustanovení o záruce za jakost (smluvní záruka) .
- 7.3 **Co se bude dít po uplynutí 24 měsíců?** Po marném uplynutí této lhůty (24 měsíců) právo z vady zboží uplatnit nelze. Pokud je to u daného zboží možné, tato lhůta se prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli zboží používat, protože bylo v procesu oprávněné reklamace. I když se snažíme vyřídit reklamace vždy k Vaší spokojenosti, s některými výrobky je třeba zacházet podle pokynů uvedených na obalu/etiketě/v příbalové informaci - v opačném případě se poškodí. I když ještě v těchto případech neuplynula doba 24 měsíců nemůžeme Vaši reklamaci uznat (bod 2.1.3 nebo bod 2.1.5 tohoto reklamačního řádu).
- 7.4 **Smluvní záruka.** Pokud byla u daného zboží garantována dobrovolná smluvní záruka delší než 24 měsíců od převzetí zboží, budete moci uplatnit své právo z vad po tuto dobu. Doba se prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli zboží používat, protože bylo v procesu oprávněné reklamace.
- 7.5 **Co mám udělat pro uplatnění vady zboží?** Za účelem uplatnění práv z vad zboží vyplníte a odešlete [reklamační formulář](#) nebo nám napíšete e-mailem na info@podlahyplotz.cz nebo písemně, kde uvedete zejména
- 7.5.1 jméno a příjmení;
- 7.5.2 e-mail, ze kterého jste zboží objednávali;
- 7.5.3 telefonní číslo;
- 7.5.4 identifikaci zboží, které zahrnete do reklamace;
- 7.5.5 popis vzniklé vady vlastními slovy;
- 7.5.6 zvolený způsob vyřízení reklamace, zvolený způsob vyřízení reklamace není zákazník oprávněn změnit bez našeho předchozího souhlasu;
- 7.5.7 Vaši adresu pro případné vrácení zboží po uzavření reklamačního procesu.
- 7.6 **Potvrdíme přijetí reklamace.** Po uplatnění práva z vad zboží od nás obdržíte na Váš e-mail potvrzení o jeho přijetí. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy od Vás obdržíme údaje o uplatnění reklamace zboží - vytknutí jeho vady.
- 7.7 **Kde mohu zboží reklamovat?** Reklamovat zboží můžete u nás na prodejně: **T. G. Masaryka 333, 538 21 Slatiňany**, elektronickou poštou na adrese info@podlahyplotz.cz, nebo prostřednictvím [reklamačního formuláře](#), který nám zašlete.
- 7.8 **Dodání reklamovaného zboží zpět prodávajícímu.** Zboží musí být vráceno kompletní, nepoškozené (s výjimkou reklamované vady), ideálně v původním nepoškozeném obalu, čisté (reklamované zboží musí splňovat zásady všeobecné hygieny), tak abychom mohli dodržet zásady správného hygienického postupu.
- 7.9 **Doprava reklamovaného zboží zpět prodávajícímu.** Pokud požadujete odstranění vady (oprava nebo dodání nového zboží nebo jeho části) neseme náklady na dopravu reklamovaného zboží zpět k nám my. Po **předchozí dohodě** s Vámi **zajistíme dopravu reklamovaného zboží** k nám, a to buď zasláním štítku pro vrácení zboží nebo zajištěním námi nasmlouvaného dopravce. Prosím vezměte na vědomí, že reklamované zboží zaslané na dobírku a/nebo jiným způsobem na naše náklady, nebude z naší strany přebráno a bude vám vráceno

zpět na vaše náklady. Pokud bylo reklamované zboží, u kterého požadujete opravu nebo dodání nového a/nebo jeho části, námi namontováno, zajistíme po předchozí vzájemné dohodě demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci.

- 7.10 **Potvrzení.** Po obdržení reklamovaného zboží Vám bude zasláno potvrzení o přijetí zásilky s reklamovaným zbožím a jejím obsahu na Vámi určenou e-mailovou adresu.

8 JAK RYCHLE BUDE VAŠE REKLAMACE VYŘÍZENA

- 8.1 **Kdy bude uzavřen reklamační proces?** Občanský zákoník nám na vyřízení reklamace dává **lhůtu 30 dnů od vytknutí vady**. V této lhůtě nejpozději bývá z naší strany reklamační proces uzavřen.
- 8.2 **Posouzení vady.** Zpravidla však do 3 pracovních dnů po doručení potřebné dokumentace (fotografie a dalších nezbytných údajů pro posouzení vady zboží) či doručení reklamovaného zboží zpět k nám je provedeno bezodkladné posouzení vady a ozveme s předběžným názorem zákazníkovi - nejčastěji telefonicky. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (např. bude z naší strany nutné, abychom požádali o součinnost našeho dodavatele či výrobce).
- 8.3 **Pokud je zboží vadné.** V případě, že bylo reklamované zboží shledáno za vadné, je reklamační proces uzavřen nejpozději ve lhůtě 30 dnů od vytknutí vady. Pověřený pracovník může v odůvodněných případech se zákazníkem dohodnout lhůtu delší. Jsme povinni si od Vás vyžádat doplnění podkladů v nejkratší možné lhůtě.
- 8.4 **Pokud není zboží shledáno za vadné.** V případě, že zboží nebylo shledáno jako vadné, budete o zamítnutí reklamace informováni. Domluvíme se na dalším postupu.

9 JAKÝ ZVOLIT ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 9.1 **Co ovlivní mé možnosti.** Budete mít právo žádat **odstranit vzniklou vadu**. Podle své volby můžete vybrat:
- 9.1.1 opravu věci;
 - 9.1.2 dodání nové věci; nebo
 - 9.1.3 dodání chybějící části.
- Z Vaší strany by to neměl být nepřiměřený požadavek. Pokud bude pro nás oprava věci představovat značné obtíže nebo to nebude přiměřený požadavek s ohledem na hodnotu věci a význam vady, sdělíme Vám to. Stejně tak budeme postupovat pokud vyhodnotíme Váš požadavek dodání nové věci jako nepřiměřený vzhledem k vadě zboží nebo hodnotě zboží.
- 9.2 **Pokud se bude jednat o podstatné porušení kupní smlouvy.** Pokud vada bude představovat podstatné porušení kupní smlouvy, budete mít **právo odstoupit** od kupní smlouvy nebo **žádat přiměřenou slevu z kupní ceny** zboží.
- 9.3 **Kdy bude možné žádat vrácení kupní ceny?** V některých situacích bude možné odstoupit od kupní smlouvy a žádat vrácení kupní ceny. Nebude to možné v situaci, kdy vada zboží nebude významná. Jaké budou situace, kdy můžete odstoupit od kupní smlouvy a žádat vrácení kupní ceny:
- 9.3.1 odmítneme odstranit vadu zboží nebo jsme tuto vadu neopravili v přiměřené lhůtě;
 - 9.3.2 z našeho prohlášení nebo z jiné okolností bude zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího;
 - 9.3.3 vada zboží se projeví opakovaně; nebo
 - 9.3.4 se jedná o podstatné porušení kupní smlouvy.

- 9.4 **Kdy dále bude možné žádat přiměřenou slevu z kupní ceny zboží?** V některých situacích budete moci dále žádat přiměřenou slevu z kupní ceny. Nebude to možné v situaci, kdy vada zboží nebude významná. Jaké budou situace, kdy můžete žádat přiměřenou slevu z kupní ceny?
- 9.4.1 odmítneme odstranit vadu zboží nebo jsme tuto vadu neopravili v přiměřené lhůtě;
- 9.4.2 z našeho prohlášení nebo z jiné okolností bude zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího;
- 9.4.3 vada zboží se projeví opakovaně; nebo
- 9.4.4 se jedná o podstatné porušení kupní smlouvy.
- 9.5 **Vy nám sdělíte způsob vyřízení reklamace. Pokud ne, doptáme se Vás.** Máte povinnost nám sdělit, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, a to při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůžete změnit bez našeho souhlasu; to neplatí v případě, že budete žádat opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
- 9.6 **Vrácení původního zboží.** Při vyřízení reklamace dodáním nové zboží jste nám povinni vrátit zboží původně dodané (nedohodneme-li se jinak).

10 UKONČENÍ REKLAMACE

- 10.1 **Pokud jste reklamovali zboží osobně na naší prodejně.** Po vyřízení uplatněné reklamace budete vyrozuměni o ukončení reklamace, a to telefonicky, prostřednictvím SMS, nebo e-mailem a budete vyzváni k převzetí reklamovaného zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne kdy jste byli o jejím vyřízení informováni. Pokud si budete přát zaslat zboží po reklamaci k Vám domů, zajistíme to na naše náklady. Případně Vám odůvodníme zamítnutí reklamace.
- 10.2 **Pokud jste nám zboží k reklamaci poslali.** Pokud nám bylo reklamované zboží zasláno k reklamaci dopravcem, bude po jejím vyřízení automaticky zasláno na Vaši adresu, kterou jste nám sdělili. Případně odůvodníme zamítnutí reklamace.
- 10.3 **Pokud vracíme kupní cenu.** V případě, že reklamace je uznána jako oprávněná a Vy oprávněně požadujete jako způsob vyřízení reklamace vrácení kupní ceny, zašleme Vám bezhotovostně zaplacenou kupní cenu zpět na bankovní účet, který nám sdělíte, a to bez zbytečného odkladu.
- 10.4 **Převzetí reklamovaného zboží.** Máte povinnost převzít reklamované zboží nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy jste byl o vyřízení reklamace vyrozuměn. Po uplynutí této lhůty jsme oprávněni účtovat poplatek za uskladnění zboží ve smyslu § 2120 odst. 1 v souvislosti s § 2159 odst. 2 občanského zákoníku. Denní poplatek za uskladnění je účtován ve výši 30,- Kč bez DPH.
- 10.5 **Prodej nevyzvednutého zboží.** Pokud si nevyzvednete zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy jste byli o vyřízení informováni, vyhrazujeme si právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.
- 10.6 **Povinnost při převzetí reklamovaného zboží.** Máte dále povinnost při převzetí zkontrolovat kompletnost reklamovaného zboží, zejména že zásilka se zbožím obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlášeno.

11 ZÁVĚREČNÁ ČÁST

- 11.1 **Práva vyplývající ze zákona.** Práva zákazníka vyplývající ze zákona nejsou tímto reklamačním řádem dotčena.
- 11.2 **Platnost.** Tento reklamační řád (určený pouze spotřebitelům) je platný od 1. 8. 2025 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.