



REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti PRIMAGAS s.r.o. se sídlem Praha 4, Na Pankráci 30, 140 00, IČO: 47118008 (dále jen PRIMAGAS), který upravuje rozsah, podmínky a způsoby uplatnění práva z vadného plnění spotřebitelem (dále jen reklamací), a to dle § 2165 a násl. občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

A. MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Reklamací lze uplatnit:

- v místě, kde bylo zboží zakoupeno,
- v sídle odštěpného závodu PRIMAGAS s.r.o. Horní Suchá, Dělnická ul.
- v místě daňového skladu PRIMAGAS, Baštinov 117, Havlíčkův Brod- Mírovka,
- v sídle společnosti PRIMAGAS s.r.o., Na Pankráci 30, Praha 4, 140 00 vyjma reklamací láhví.

B. ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Reklamací se uplatňuje jednostranným právním jednáním, kterým kupující:

- vytkne konkrétní vadu a
- sdělí, jaký konkrétní nárok z reklamací uplatňuje.

Nároky z reklamací může kupující uplatnit samostatně nebo jich může uplatnit více najednou, a to tak, že jeden z těchto nároků uplatní jako primární a druhý pro případ, jestliže primární nárok nebude uznán za důvodný (eventuálním způsobem) nebo, pokud je to možné, že nároky uplatní vedle sebe (kumulativním způsobem).

Reklamací není možné uplatnit:

- u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím,
- vyplývá-li to z povahy věci, nebo
- pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Při uplatnění reklamací láhvi sepíše pověřený pracovník reklamační protokol, který kupující podepíše a jehož kopii obdrží. V reklamačním protokolu pracovník uvede důvod reklamací, typ reklamovaného zboží a další povinné údaje.

V případě reklamací láhvi pověřený pracovník uvede, jestli láhev v čase reklamací je nebo není opatřena pečeti (plombou, smršťovací fólií), popřípadě, jestli pečeti je nebo není poškozená. Vadné zboží pověřený pracovník označí vyplněnou reklamační nálepkou nebo visačkou (nebo označí jiným způsobem s uvedením data a důvodu reklamací), vyčlení jej z prodeje a neprodleně odešle k prověření oprávněnosti reklamací do Horní Suché nebo Havlíčkova Brodu nebo jej spolu s reklamačním protokolem odevzdá dopravci PRIMAGASu.

Při uplatnění reklamací na dodávky plynu do zásobníku kupující zašle písemně podání poštou nebo prostřednictvím e-mailové zprávy, kde vytkne konkrétní vadu a sdělí, jaký konkrétní nárok z reklamací uplatňuje. Podle možnosti vadu a se zachováním zásad bezpečnosti zdokumentuje.

Kupující dále poskytne potřebnou součinnost (př. poskytnete na sebe kontakt) tak, aby mohl PRIMAGAS kupujícího vyzkoušet o způsobu vyřízení reklamací.

Kupující musí uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co se vada projeví, a to osobně, písemně nebo e-mailem na adresu: primagas@primagas.cz.

C. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

D. NÁROKY KUPJÍCÍHO Z REKLAMACE

I. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy má kupující právo:

- aby vada byla bezplatně, včas a řádně odstraněna.
- na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- kupující může namísto odstranění vady požadovat výměnu věci, ale pouze za předpokladu, že věc nebyla ještě použita.

Prodávající může vždy namísto odstranění vady vyměnit věc za bezvadnou (závisí to ale jen na rozhodnutí prodávajícího, kupující se takového vyřízení své reklamací nemůže právem domáhat).

II. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, které brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo:

- na odstranění vady dodáním nové věci bez vad, nebo týká-li se vada pouze součásti, výměnu této součásti,
- na odstranění vady opravou věci,
- na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- odstoupit od smlouvy (= vrátit vadnou věc a požadovat vrácení peněz).

Stejný postup platí i v případě, kdy jde sice o vadu odstranitelnou, ale kupující nemůže věc řádně užívat z některého z těchto důvodů:

- stejná vada se u věci opětovně vyskytla po její opravě. Jde o případy, kdy stejná vada se vyskytla po jejích alespoň dvou předchozích opravách,
- u věci se vyskytl větší počet vad a kupující by nemohl věc poměrně dlouhý čas užívat a nelze od něho spravedlivě požadovat, aby takovéto omezení strpěl.

E. ZÁRUČNÍ DOBA

Reklamací může být uplatněna v době 24 měsíců od převzetí věci kupujícím.

F. SPECIFIKACE REKLAMACÍ JEDNOTLIVÝCH VĚCÍ

I. Láhve na propan, propan-butan:

- Nevyhovující jakost plynu
- Poškozená láhev (s výjimkou funkčních poškození se nevztahuje na láhve, které zůstávají ve vlastnictví prodávajícího a jsou při prodeji plynu kupujícímu pouze zapůjčeny)
- Nevyhovující těsnost láhve
- Nevyhovující funkčnost nebo netěsnost ventilu
- Hmotnost náplně (v případě neporušené plomby a při dodržení tolerancí stanovených platnou legislativou)

II. Reklamací vyúčtování dodaného plynu do zásobníků:

Reklamací musí být podána písemnou formou a musí vždy obsahovat důvod reklamací a podpis kupujícího. Musí být uplatněna do 30 dnů od odeslání faktury.

Dále musí obsahovat tyto náležitosti:

- v případě fakturace odebraného plynu, která vznikla nesprávným odečtem, použitím nesprávné sazby, početní chybou, obdobím nájmu, apod.
 - číslo reklamované faktury, popř. její kopii,
 - číslo dodacího listu,
 - datum dodávky;
- v případě fakturace odebraného plynu přes plynoměr
 - číslo plynoměru,
 - číselný stav plynoměru ke dni reklamací,
 - číselný stav plynoměru ke dni posledního odečtu;
- v případě reklamací vyúčtovávaných záloh
 - doklad o zaplacení záloh.

V případě, že prodávající nesprávně účtoval vyšší částku a kupující jí včas uhradil, je prodávající povinen neoprávněně účtovaný rozdíl vrátit kupujícímu nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne zjištění.

G. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Případné spory lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě kupující může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je Česká obchodní inspekce www.coi.cz. Než bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, tak PRIMAGAS doporučuje kupujícímu nejdříve využít kontakt na tel. 800 736 736 nebo email: primagas@primagas.cz pro vyřešení vzniklé situace.

V Praze dne 1. června 2024

Ing. Jiří Karlík
PRIMAGAS s.r.o. – jednatel