

obchodní společnosti **EKOPLANT, s.r.o.** pro internetový obchod umístěný na adrese www.pacho-lek.cz

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

V případě jakýchkoliv dotazů nás můžete kontaktovat:

- Telefonicky: **+420 725 991 111** (v pracovních dnech v čase 9:00 - 15:00)
- E-mailem: info@pacho-lek.cz (info@ekoplant.cz)

Kam doručit zboží při reklamaci?

Zboží k nám můžete doručit nebo zanešt osobně na adresu sídla společnosti: **EKOPLANT, s.r.o., Němčice 23, 561 18 Němčice**. Zpravidla je to nejrychlejší způsob vyřízení vrácení zboží nebo 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),
 - 1.1.4 je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
 - 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,

- o 2.1.4 vadu u zboží, které bylo zákazníkem upraveno a vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- o 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,
- o 2.1.6 vada vznikla v důsledku vnější události mimo náš vliv (např. živelná událost).

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 reklamace 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. Můžete nás ale kdykoliv kontaktovat telefonicky nebo e-mailem, 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@pacho-lek.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 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 nebo e-mailem, 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@pacho-lek.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 kontaktovat na telefonním čísle **+420 725 991 111**, nebo na e-mailu info@pacho-lek.cz, abyste si ověřili, že již probíhá vyřizování reklamace.

6. ZJIŠTĚNÍ VADY ZBOŽÍ V DOBĚ 24 MĚSÍCŮ OD JEHO PŘEVZETÍ

- **6.1 Kdy reklamovat vadné zboží.** Vady zboží jste povinni nám vytknout (reklamovat jej) bez zbytečného odkladu poté, co se vada objevila. V opačném případě by Vám soudem nebylo přiznáno právo z vadného plnění.

- 6.2 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.** Zde se použijí ustanovení o záruce za jakost (smluvní záruka).
- 6.3 **Co se bude dít po uplynutí 24 měsíců?** Po marném uplynutí této lhůty (24 měsíců) vady zboží vytýkat 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).
- 6.4 **Smluvní záruka.** Pokud byla u daného zboží garantována dobrovolná smluvní záruka delší než 24 měsíců od převzetí zboží, budete moci vytknout vady zboží po tuto dobu. Doba se prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli zboží používat, protože bylo v procesu oprávněné reklamace.
- 6.5 **Co mám udělat pro vytknutí vady zboží?** Za účelem vytknutí vad zboží vyplníte a odešlete [reklamační formulář](#) nebo nám napíšete e-mailem na info@pacho-lek.cz nebo písemně, kde uvedete zejména:
 - 6.5.1 jméno a příjmení;
 - 6.5.2 e-mail, ze kterého jste zboží objednávali;
 - 6.5.3 telefonní číslo;
 - 6.5.4 identifikaci zboží, které zahrnete do reklamace;
 - 6.5.5 popis vzniklé vady vlastními slovy;
 - 6.5.6 zvolený způsob vyřízení reklamace, zvolený způsob vyřízení reklamace není zákazník oprávněn změnit bez našeho předchozího souhlasu;
 - 6.5.7 Vaši adresu pro případné vrácení zboží po uzavření reklamačního procesu.
- 6.6 **Potvrdíme přijetí reklamace.** Po vytknutí vady zboží od nás obdržíte na Váš e-mail potvrzení o přijetí reklamace. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy od Vás obdržíme údaje o uplatnění reklamace zboží.
- 6.7 **Kde mohu zboží reklamovat?** Reklamovat zboží můžete osobně nebo zasláním na adresu naší provozovny uvedenou výše, elektronickou poštou na adrese e-mailového kontaktu, nebo prostřednictvím [reklamačního formuláře](#), který nám zašlete.
- 6.8 **Dodání reklamovaného zboží zpět prodávajícímu.** Zboží musí být vráceno kompletní, nepoškozené (s výjimkou reklamované vady), ideálně v původním nepoškozeném obalu, tak abychom mohli dodržet zásady správného hygienického postupu.
- 6.9 **Kdo nese náklady na dopravu reklamovaného zboží?** 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 aše náklady.

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

7. JAK RYCHLE BUDE VAŠE REKLAMACE VYŘÍZENA

- **7.1 Kdy bude uzavřen reklamační proces?** Občanský zákoník nám na vyřízení reklamacie dává **lhůtu 30 dnů od vytknutí vady**. V této lhůtě nejpozději bývá z naší strany reklamační proces uzavřen.
- **7.2 Posouzení vady.** Zpravidla bez zbytečného odkladu po doručení potřebné dokumentace (fotografie a dalších nezbytných údajů pro posouzení vady zboží) či po doručení reklamovaného zboží zpět k nám je provedeno posouzení vady. Poté se Vám ozveme s předběžným názorem - nejčastěji telefonicky. **Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady** (např. pokud bude z naší strany nutné, abychom požádali o součinnost našeho dodavatele či výrobce).
- **7.3 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.
- **7.4 Pokud není zboží shledáno za vadné.** V případě, že zboží nebylo shledáno jako vadné, budete o zamítnutí reklamacie informováni. Domluvíme se na dalším postupu.

8. JAKÝ ZVOLIT ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- **8.1 Co ovlivní mé možnosti.** Budete mít právo žádat **odstranit vzniklou vadu**. Podle své volby můžete vybrat:
 - 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.

- **8.2 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.

- **8.3 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.
- **8.4 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.
- **8.5 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.
- **8.6 Vrácení původního zboží.** Při vyřízení reklamace dodáním nového zboží jste nám povinni vrátit zboží původně dodané (nedohodneme-li se jinak).

9. UKONČENÍ REKLAMACE

- **9.1 Pokud jste reklamovali zboží osobně v naší provozovně.** 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.
- **9.2 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.

- **9.3 Pokud vrátíme 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.
- **9.4 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 50 Kč.
- **9.5 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.
- **9.6 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 přihlíženo.

10. ZÁVĚREČNÁ ČÁST

- **10.1 Práva vyplývající ze zákona.** Práva zákazníka vyplývající ze zákona nejsou tímto reklamačním řádem dotčena.
- **10.2 Platnost.** Tento reklamační řád (určený pouze spotřebitelům) je platný od 11. 11. 2024 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.