

Obchodní podmínky služby PLANEO Okamžitá výměna

1. Definice služby

Služba Okamžitá výměna (dále jen *služba*) je zákazníkem volitelná zpoplatněná doplňková služba prodávajícího, kterou lze sjednat podle podmínek stanovených prodávajícím. Služba je nabízena výlučně k vybraným výrobkům s prodejní cenou max 5 000 Kč. Služba opravňuje kupujícího k **okamžitému vyřešení reklamace vady výrobku formou výměny zboží za nové** při splnění podmínek stanovených níže. Služba je poskytována po dobu **24 měsíců od data koupě zboží**. Sjednání služby *Okamžitá výměna* je uvedeno na prodejním dokladu. K jednomu výrobku lze sjednat službu pouze jedenkrát.

2. Poskytovatel a kupující

Prodávající: Poskytovatelem služby je společnost FAST ČR, a.s., provozovatel prodejen PLANEO (dále jen *PLANEO* nebo *prodávající*).

Kupující: Službu může sjednat zákazník – **spotřebitel** (fyzická osoba nepodnikající). Služba není určena pro kupující s IČ; pokud by si ji takový kupující sjednal, nároky z ní vyplývající nelze vymáhat.

3. Sjednání služby

Službu Okamžitá výměna je možné sjednat **pro každý prodávajícím stanovený výrobek s prodejní cenou do 5 000 Kč** včetně DPH (před uplatněním případných slev). Tuto službu lze sjednat **při koupi výrobku** na prodejně či v e-shopu zatržením příslušné volby v košíku. Službu lze sjednat i **dodatečně**, nejpozději do **14 dnů od data koupě** výrobku – v kterékoliv prodejně PLANEO (pro zboží koupené v prodejně nebo online s osobním odběrem) nebo kontaktováním zákaznické linky PLANEO pro zboží koupené online s doručením. Cena služby se řídí aktuálním **Ceníkem Okamžité výměny** (viz čl. 7). Sjednáním služby, zaplacením ceny služby a převzetím zboží je služba sjednána.

4. Podmínky využití služby

4.1. Službu lze uplatnit, **pokud se na výrobku vyskytne vada**, za kterou prodávající odpovídá v souladu se zákonem (tj. zákonná odpovědnost prodávajícího za vady) a byla reklamována do 24 měsíců od koupě. **Nárok na okamžitou výměnu vzniká pouze v případě prodávajícím uznané oprávněnosti reklamace**. Reklamace vady musí být posouzena jako oprávněná – stejně jako v běžném reklamačním řízení.

4.2. **Vyloučení:** Službu *Okamžitá výměna* nelze uplatnit v případech, kdy:

- se na vadu **nevztahuje odpovědnost prodávajícího za vady** (nejde o vadu materiálu či výroby). Zejména není možné službu využít, pokud je zboží **mechanicky poškozeno**, nebo vada byla způsobena nevhodným zacházením kupujícího;
- vada vznikla **neodbornou manipulací, instalací či zásahem** do výrobku ze strany kupujícího nebo třetí osoby, používáním výrobku v rozporu s návodem, zanedbáním údržby apod.;
- vada byla způsobena **vnějšími vlivy** (např. živelnou událostí, přepětím v síti, vniknutím kapaliny, nehodou) či **běžným opotřebením** výrobku odpovídajícím jeho obvyklému užívání;
- výrobek nemá **kompletní originální příslušenství** nebo má porušené ochranné pečeti či sériová čísla (např. při pokusu o neautorizovanou opravu).

4.3. Službu Okamžitá výměna nelze uplatnit na **příslušenství a spotřební materiál** (např. baterie, akumulátory, žárovky, cartridge, tonery, náplně apod.), pokud závada spočívá jen v jejich opotřebením či spotřebování.

4.4. **Jednorázovost služby:** Službu lze na konkrétní zakoupený výrobek využít **pouze jednou** (jednorázově) v době jejího trvání. Využitím služby – tj. provedením výměny vadného výrobku za nový či jiným plněním dle těchto podmínek – se služba považuje za vyčerpanou a **zaniká její platnost**. Na nově vyměněný výrobek již tato původně zakoupená služba neplatí a případné další vady budou řešeny standardně v rámci zákonné odpovědnosti prodávajícího (nebo v rámci nové služby, pokud si ji kupující znovu sjedná pro vyměněný výrobek).

4.5. **Zachování zákonných práv:** Sjednání služby Okamžitá výměna **nemění ani neomezuje zákonná práva kupujícího** z vadného plnění. Kupující může kdykoli namísto využití služby Okamžitá výměna trvat na svých právech ze zákonné odpovědnosti prodávajícího za vady. Pokud se kupující rozhodne uplatnit

zákonný nárok (např. požaduje odstoupení od smlouvy, slevu z ceny apod. místo výměny), **služba Okamžitá výměna zaniká.**

5. Postup uplatnění reklamace s Okamžitou výměnou

5.1. **Místo uplatnění:** Kupující uplatňuje právo okamžité výměny zpravidla **osobně na kterémkoliv prodejně PLANEO.** Vadný výrobek předá na prodejně pověřenému pracovníkovi reklamačního oddělení. Alternativně – v případě, že se kupující **nemůže dostavit osobně** (např. vzdálený zákazník e-shopu) – lze po dohodě s PLANEO zaslat reklamovaný výrobek poštou či kurýrem na adresu servisního centra prodávajícího. V takovém případě je zapotřebí předem kontaktovat zákaznickou linku PLANEO a domluvit podrobnosti zaslání.

5.2. **Doklady:** Kupující je povinen předložit při reklamaci **doklad o koupi** výrobku a doklad o sjednání služby Okamžitá výměna (pokud není tato informace už obsažena na jednom společném dokladu). Dále kupující předá kompletní výrobek **včetně veškerého příslušenství** (aby mohla být výměna provedena v plném rozsahu).

5.3. **Posouzení vady:** Pracovník PLANEO na místě (či technik v servisu při zaslání) výrobek prohlédne a posoudí oznámenou vadu. Je-li vada zjevná a splňuje podmínky čl. 4, sepíše reklamační protokol. **PLANEO se zavazuje rozhodnout o reklamaci a provést výměnu obratem, ideálně při první návštěvě, je-li to možné.** Pokud by vadu nebylo možné ihned posoudit (např. projevuje se sporadicky) nebo vznikly pochybnosti o příčině vady, vyhrazuje si prodávající právo převzít zboží do standardního reklamačního řízení. V takovém případě bude kupující informován, že okamžitá výměna nemůže být poskytnuta ihned, a může se rozhodnout buď pokračovat v reklamaci standardně, nebo si zboží ponechat a reklamaci neuplatnit.

5.4. **Realizace výměny:** Je-li reklamace uznána jako oprávněná a jsou splněny podmínky služby, **PLANEO ihned předá kupujícímu nový výrobek.** Kupující obdrží buď **stejný model** (pokud je skladem), nebo – není-li stejný model dostupný – **výrobek obdobných nebo lepších parametrů** v cenové úrovni původního výrobku. Výměna je provedena **bezplatně** (žádné další doplatky, s výjimkou případu, kdy si kupující sám zvolí dražší model a doplatí rozdíl). Nový výrobek je předán s příslušenstvím (pokud jde o balený kus) nebo bez příslušenství (pokud se předává pouze holý přístroj – v takovém případě si kupující ponechává původní příslušenství). V reklamačním protokolu bude způsob vyřízení uveden jako *výměna za nový kus*. Tím je reklamace uzavřena.

5.5. **Nedostupnost náhradního výrobku:** Pokud by **nebylo možné poskytnout odpovídající nový výrobek** (např. model se již nevyrábí a na prodejně ani centrálním skladu není adekvátní alternativa), **vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu reklamovaného výrobku.** Vrácení peněz může proběhnout vystavením dobropisu a výplatou v hotovosti na prodejně, převodem na účet kupujícího, případně formou nákupního poukazu – dle dohody. Poskytnutím peněžní náhrady se předmětná kupní smlouva ukončuje (výrobek zůstává prodávajícímu) a **služba Okamžitá výměna se považuje za využitou a zaniká.** Cena služby se v takovém případě nevrací, neboť služba splnila svůj účel nejrychlejším možným vyřízením reklamace.

6. Přenesení a zánik služby

6.1. **Převod na nového majitele:** Pokud kupující během 24 měsíců trvání služby prodá či daruje výrobek, k němuž je služba sjednána, jiné osobě, **přechází služba Okamžitá výměna spolu s výrobkem** na nového majitele (nabyvatele). Služba je vázána na konkrétní výrobek (serializovaný kus) a není vázána na osobu kupujícího. Pro uplatnění služby novým majitelem postačí předložit originální doklad o koupi se službou. Doporučujeme původnímu a novému majiteli provést zápis o převodu pro vlastní potřebu.

6.2. **Zánik služby bez využití:** Pokud během 24 měsíců od koupě výrobku nedojde k uplatnění služby (nevyskytne se vada výrobku, nebo zákazník službu nevyužije), **služba Okamžitá výměna zanikne** uplynutím doby. Zaplacená cena služby se nevrací (služba byla k dispozici po celou dobu trvání možnosti plnění).

6.3. **Odstoupení od služby:** V souladu s obecnými obchodními podmínkami může kupující do 14 dnů od sjednání služby (při koupi zboží a sjednání služby online) od smlouvy o poskytnutí této doplňkové služby odstoupit, pokud dosud službu nevyužil. V takovém případě mu bude cena služby vrácena obvyklým způsobem. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy na zboží jako celku (ve 14denní lhůtě při nákupu online), ruší se i smlouva o službě a cena služby mu bude vrácena.

7. Ceník služby Okamžitá výměna

Cena služby je stanovena podle pořizovací ceny výrobku (ceny na účtence za dané zboží bez slev). Aktuální ceny (včetně DPH) pro jednotlivé cenové hladiny jsou:

- **Cena zboží 200 - 500 Kč:** cena služby **59 Kč**
- **Cena zboží 501 – 1 000 Kč:** cena služby **129 Kč**
- **Cena zboží 1 001 – 1 800 Kč:** cena služby **269 Kč**
- **Cena zboží 1 801 – 3 500 Kč:** cena služby **369 Kč**
- **Cena zboží 3 501 – 5 000 Kč:** cena služby **599 Kč**

Ceny mohou být aktualizovány dle ceníku prodávajícího. Maximální cena služby činí 599 Kč u zboží v nejvyšší povolené hodnotě 5 000 Kč. V případě akčních cen zboží rozhoduje původní základní cena (před slevou), zda spadá do limitu pro tuto službu. Cena služby je jednorázová a nevratná (s výjimkou zákonného odstoupení od smlouvy či případů, kdy by služba nemohla být poskytnuta vůbec z důvodů na straně prodávajícího).

8. Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky služby Okamžitá výměna jsou nedílnou součástí smlouvy o koupi zboží, ke kterému byla služba sjednána, a platí jednotně pro prodej v prodejnách i prostřednictvím e-shopu PLANEO. Služba je poskytována **mimo rámec standardního reklamačního řízení** – jedná se o nadstandardní zpoplatněnou službu, jejíž využití je dobrovolné a nemá vliv na uplatňování práv z odpovědnosti za vady výrobku dle obecně závazných předpisů. Proávající si vyhrazuje právo tyto podmínky měnit; aktuální úplné znění podmínek bude vždy dostupné na webových stránkách PLANEO a k nahlédnutí na prodejnách. Služba Okamžitá výměna se řídí českým právem a veškeré spory z jejího poskytování budou řešeny věcně a místně příslušnými soudy České republiky.