Reklamace a práva z vadného plnění

3DProcess · Verze 2026-11-17.2 · Platnost od 17. listopadu 2026

Tyto informace se vztahují na spotřebitelské nákupy fyzických výrobků od 3DProcess. Pro uplatnění reklamace použijte následující kontakt.

Tomáš Pirošík — 3DProcess
IČO 22514651
Vinohradská 2239/5, 276 01 Mělník
E-mail: info@3dprocess.org
Telefon: +420 723 240 015

1. Za co odpovídáme

Výrobek musí při převzetí odpovídat sjednanému popisu, provedení, množství a kvalitě, být vhodný pro dohodnutý účel a splňovat také zákonné požadavky, včetně obvykle očekávané funkčnosti, bezpečnosti a životnosti. Spotřebitel může vytknout vadu, kterou výrobek měl při převzetí a která se projeví v době dvou let od převzetí. Reklamace může být uplatněna i po uplynutí této doby, prokáže-li spotřebitel, že se vada projevila včas.

Projeví-li se vada během jednoho roku od převzetí, předpokládá se, že výrobek byl vadný již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Po dobu, kdy spotřebitel nemůže výrobek užívat v důsledku oprávněně vytknuté vady, příslušná doba za zákonných podmínek neběží. Tato zákonná práva nejsou zvláštní smluvní zárukou za jakost.

Za vadu se nepovažuje běžné opotřebení odpovídající použití výrobku nebo poškození způsobené spotřebitelem. Každý případ posuzujeme podle skutečné příčiny a sjednaného použití; nejde o plošné vyloučení reklamací u 3D výtisků.

2. Co můžete požadovat

Přednostně můžete zvolit odstranění vady opravou nebo dodáním nového výrobku, pokud zvolený způsob není nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Náprava má být bezplatná, v přiměřené době a bez značných obtíží pro spotřebitele.

Přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy můžete za zákonných podmínek požadovat například tehdy, pokud prodávající nápravu odmítne, nezajistí ji řádně a včas, vada se projeví opakovaně nebo představuje podstatné porušení smlouvy. U nevýznamné vady právo odstoupit nevzniká; nevýznamnost vady prokazuje prodávající. Uplatnění práv se řídí zejména § 2161 až 2174 občanského zákoníku.

3. Jak reklamaci uplatnit

Napište na info@3dprocess.org nebo reklamaci doručte na adresu sídla. Uveďte výrobek, kdy a jak jste jej koupili, popis projevu vady, požadovaný způsob vyřízení a kontakt pro oznámení výsledku. Číslo zakázky, doklad a fotografie pomohou, ale nákup lze prokázat i jiným vhodným způsobem. Původní obal ani vyplnění našeho formuláře nejsou podmínkou přijetí reklamace.

Domluvíme nezbytné předání výrobku nebo jiný vhodný způsob posouzení. Pokud je to možné, výrobek zabalte tak, aby se cestou dále nepoškodil. Zákonná místa pro uplatnění reklamace nejsou tímto kontaktem zúžena. Doporučená domluva osobního předání slouží jen k organizaci návštěvy.

4. Potvrzení a lhůta

Při uplatnění vydáme písemné potvrzení obsahující datum, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje spotřebitele. Reklamaci včetně odstranění vady vyřídíme a zákazníka informujeme nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se v konkrétním případě výslovně nedohodneme na delší lhůtě.

Po vyřízení vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně o provedené opravě a době jejího trvání. Zamítnutí musí být písemně odůvodněno. Marné uplynutí zákonné nebo výslovně dohodnuté delší lhůty zakládá spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

5. Náklady a spor

U oprávněné reklamace nese potřebné náklady nápravy prodávající. Spotřebitel může požadovat také náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním práva. Pokud se nepodaří spor vyřešit přímo, lze využít mimosoudní řešení u České obchodní inspekce; kontakty a podrobnosti uvádějí obchodní podmínky.