

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z vadného plnění a podmínky reklamaci zboží dodaného společností **A.T. FORNAX, s.r.o., Vrázova 3/2144, 150 00 Praha 5, IČ 63982331**, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 39917 (dále jen „Prodávající“).

Podrobné vymezení práv a povinností prodávajícího a kupujícího, včetně práv z vadného plnění, je uvedeno ve Všeobecných obchodních podmínkách společnosti A.T. FORNAX, s.r.o., které jsou dostupné na www.atfornax.cz a tvoří nedílnou součást kupní smlouvy.

Reklamační řád je zpracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

1. Kontrola zboží nebo obalu při převzetí
2. Odstoupení od kupní smlouvy spotřebitelem
3. Záruční podmínky
4. Jak reklamovat
5. Práva spotřebitele z vadného plnění
6. Práva podnikatele z vadného plnění
7. Servis
8. Závěrečná ustanovení

1. Kontrola zboží a obalu při převzetí

Kupující je povinen při převzetí zásilky zkontrolovat stav obalu i zboží. Zjevné poškození doručené zásilky je kupující povinen uplatnit u přepravce **ihned** při převzetí zásilky. V případě zjištění zjevného poškození obalu je nutné rovněž **ihned** zkontrolovat obsah zásilky/zboží a je bezpodmínečně nutné zapsat toto poškození, jak obalu popř. i zboží do přepravního listu popř. sepsat Protokol o škodě a bezodkladně /max. do 2 dnů/ uplatnit reklamaci u přepravce a informovat bezodkladně prodávajícího. Na pozdější reklamace nebude a nemůže být brán zřetel.

Je-li zboží poškozeno, ačkoliv byl obal neporušený, je potřeba o této skutečnosti co nejdříve informovat prodávajícího.

V případě, že kupující obdrží jiné zboží než objednané, nekompletní nebo v nesprávném množství, je povinen neprodleně oznámit písemně e-mailem tyto skutečnosti prodávajícímu. Pozdější reklamace nemusí být uznána.

2. Odstoupení od kupní smlouvy spotřebitelem

Kupující, který je spotřebitelem, má právo dle § 1829 občanského zákoníku odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu do 14 kalendářních dnů od převzetí zboží. Pro dodržení lhůty pro vrácení zboží je rozhodující, kdy je odstoupení od smlouvy odesláno. Lhůta pro odstoupení se tak považuje za zachovanou, pokud spotřebitel v jejím průběhu odešle podnikateli oznámení, že od smlouvy odstupuje. Lhůta se počítá od následujícího dne po převzetí. Pro odstoupení od smlouvy lze využít vzorový formulář. Odstoupení od smlouvy lze zaslat na adresu elektronické pošty prodávajícího: info@atfornax.cz.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel

Podnikatelům, kteří zboží nakupují v rámci své obchodní či podnikatelské činnosti, právo na odstoupení od kupní smlouvy a na vrácení zboží v uvedené 14 denní lhůtě nevzniká. Každá osoba, která uvede na objednávce identifikační číslo (IČ), je v takovém případě považována za podnikatele.

Vrácení zboží

Kupující je povinen vrátit zboží do 14 dnů od odstoupení.

Náklady spojené s vrácením zboží prodávajícímu nese kupující (spotřebitel).

Zboží může být vráceno osobně v sídle společnosti v pracovní době pondělí až pátek v době od 8.00 do 16.00 nebo zasláno přepravcem na adresu společnosti A.T. FORNAX, s.r.o., Vrázova 3/2144, 150 00 Praha 5.

Zboží musí být vráceno: kompletní, nepoškozené, bez známek opotřebení, čisté, pokud možno v původním obalu,

Prodávající je oprávněn započíst náklady na uvedení zboží do původního stavu. Na kupní cenu, která má být kupujícímu vrácena, může prodávající započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením předmětného zboží a s jeho uvedením do původního stavu.

Spotřebitel k vrácenému zboží přiloží:

- dokument, který potvrdí, že zboží bylo zakoupeno u A.T. FORNAX, s.r.o., tak aby byla usnadněna identifikace daného zboží a požadavku, tj. například objednávku
- vyplněný formulář odstoupení spotřebitele od kupní smlouvy
- daňový doklad
- veškeré ostatní dokumenty dodávané spolu se zbožím, tj. návody apod.: V případě jejich nedodání bude postupováno jako v případě nedodání některé součásti či příslušenství vráceného zboží.

Peníze budou vráceny nejpozději do 14 dnů od odstoupení, nejdříve však po vrácení zboží.

3. Záruční podmínky a práva z vadného plnění

- Spotřebitel je oprávněn vytknout vadu, která se na zboží projeví do 24 měsíců od jeho převzetí. pro spotřebitele: 24 měsíců.
- Není-li mezi prodávajícím a podnikatelem sjednáno jinak, poskytuje prodávající podnikateli záruku za jakost v délce 12 měsíců ode dne převzetí zařízení.
-

Práva z vadného plnění se především nevztahují na:

- spotřební materiál
- běžné opotřebení
- nesprávnou instalaci
- neodborný zásah
- nevhodné provozní podmínky
- nedodržení návodu
- nedodržení údržby
- použití neoriginálních dílů
- mechanické poškození
- přepětí, vyšší tlak, nečistoty, vodní kámen,
- závady způsobené živly, vyšší mocí apod.

(viz čl. 8 VOP)

U zařízení vyžadujících odbornou montáž, instalaci nebo zapojení je kupující povinen zajistit jejich provedení odborně způsobilou osobou v souladu s pokyny výrobce a platnými technickými předpisy. Pokud bude prokázáno, že reklamovaná vada vznikla v důsledku neodborné montáže, instalace, zapojení, uvedení do provozu nebo provozování zařízení v rozporu s návodem výrobce, zapojení osobou bez odpovídající odborné kvalifikace nebo použitím nesprávného elektrického napětí, jištění, tlaku plynu nebo vody práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží.

Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, v důsledku přirozených změn materiálů, z nich je zboží vyrobeno, u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

4. Jak reklamovat

Reklamací lze uplatnit osobně v sídle společnosti na adrese Vrázova 3/2144, Praha 5 nebo e—mailem na servis@atfornax.cz , info@atfornax.cz.

Kupující uplatňuje reklamaci doručení zboží na své náklady do sídla společnosti. Kupující uvede v reklamačním sdělení kontaktní údaje, datum dodání zboží, typ zařízení, výrobní číslo, popis závady a doloží koupi zboží nabývacím dokladem.

Zasílané zboží k reklamaci musí být kompletní, řádně vyčištěné, hygienicky nezávadné a zbavené provozních nečistot a zabalené tak, aby nedošlo k jeho poškození. Pokud tyto podmínky nebudou splněny, vyhrazujeme si právo reklamaci odmítnout nebo požadovat úhradu nákladů spojených s uvedením zboží do odpovídajícího stavu.

Oprava zařízení na místě instalace se provádí pouze u zařízení pevně spojených se stavbou nebo hůře manipulovatelných.

V případě, že se reklamáce ukáže jako neoprávněná, vyhrazujeme si právo požadovat úhradu nákladů spojených s dopravou zboží, jeho kontrolou, diagnostikou, administrativním zpracováním reklamáce a případným uvedením zboží do původního stavu.

5. Práva spotřebitele z vadného plnění

Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel věc převzal,

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství.

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy.

Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Reklamacie spotřebitele bude vyřízena podle povahy vady: opravou, výměnou dílu, výměnou zboží, slevou nebo odstoupením od smlouvy.

Spotřebitel sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Bez souhlasu prodávajícího nemůže spotřebitel změnit stanovenou volbu. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil. Za vadu plnění se nepovažuje překážka způsobena vyšší mocí.

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

Záruční doba začíná běžet převzetím zboží spotřebitelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží začíná běžet nová záruční doba.

Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě.

Běh lhůty pro vyřízení reklamaci je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel kompletní zařízení a veškeré podklady potřebné pro posouzení a vyřízení reklamacie. Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání komplet zařízení a vyžádaných podkladů kupujícím.

6. Práva podnikatele z vadného plnění

Podnikatel je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění v případě skrytých vad po dobu 12 měsíců od vystavení faktury, není-li sjednána jiná záruční lhůta. Zjevné vady musí podnikatel uplatnit neprodleně při převzetí zboží. Záruka se vztahuje na vady z výroby, vady materiálu a náhradní díly.

Podle povahy vady je reklamacie vyřízena: opravou, výměnou dílu, výměnou zboží, slevou nebo odstoupením od smlouvy. Právo na odstoupení od smlouvy vzniká podnikateli až po čtvrté uznané reklamacie stejné závady. O způsobu vyřízení reklamacie rozhoduje výhradně prodávající. Lhůta k vyřízení reklamacie činí 3 měsíce.

V případě, že podnikatel nedodal kompletní zařízení a podklady pro vyřízení reklamacie, je lhůta pro vyřízení pozastavena do dodání vyžádaných podkladů nebo komplet zařízení kupujícím. Záruční doba začíná běžet od data vystavení faktury.

7. Servis

Záruční i pozáruční servis zajišťuje: A.T. FORNAX, s.r.o., Vrázova 3/2144, 150 00 Praha 5. Servisní Základní podmínky a pravidla servisní činnosti jsou řešeny Servisními podmínkami, kterými se doplňují ustanovení VOP.

8. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je závazný pro všechny dodávky společnosti A.T. FORNAX, s.r.o., pokud není smluvně stanoveno jinak.

U podnikatelů mohou být sjednány odlišné podmínky.

Prodávající si vyhrazuje právo tento reklamační řád změnit.