

Reklamační řád

Projevila se na zakoupeném zboží během záruční doby vada? Pro rychlé vyřízení reklamace postupujte podle níže uvedených bodů.

Pokud je zboží bez vady a jen jste změnilí názor, využijte možnosti vrácení zboží (v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku má kupující právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží) – viz Obchodní podmínky bod 5. odstoupení od kupní smlouvy.

Jak reklamovat zboží

1. Pečlivě si přečtete tento řád až do konce.
2. Ujistěte se, zda je zakoupené zboží ještě v záruce, tj. neuplynula doba **dva roky od převzetí zboží nebo lhůta pro uplatnění reklamace u výjimek z obecného pravidla**.
3. Vyplňte reklamační list a přiložte jej ke zboží. Vzor reklamačního listu najdete v obchodních podmínkách.
4. Zboží zabalte do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu.
5. **Zásilku neposílejte na dobírku**. Odešlete zásilku na adresu:

AQ, s.r.o.
Severní 452
784 01 Červenka

Jakmile k nám zásilka dorazí, budeme Vás informovat. O vyřízení reklamace Vám zašleme e-mailem vyjádření a navrhneme další možný postup (výměna zboží, vrácení peněz atp.)

Všeobecné podmínky

Tento reklamační řád se vztahuje na reklamaci zboží, jež bylo zakoupeno u společnosti AQ, s.r.o. a u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené reklamačním řádem občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.).

Vymezení pojmů

Prodávající – dodavatel – je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní činnosti. Prodávající dodává kupujícímu zboží.

Kupující – spotřebitel – je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická osoba, která nakupuje výrobky za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky.

Reklamace – uplatňování práva kupujícího z odpovědnosti za vady zboží.

V rámci internetového obchodu se jedná vždy výhradně o uzavření kupní smlouvy dle § 1820, 1824 a násl. zákona o obchodních korporacích za použití prostředků komunikace na dálku. Předmětem koupě je zboží. V případě osobního odběru zboží dochází k uzavření kupní smlouvy již při zaslání potvrzení objednávky.

Záruční podmínky

Vyazuje-li zboží dodané kupujícímu zjevné vady, tj. zejména pokud je zboží předáno v porušeném transportním obalu, je kupující oprávněn zboží nepřevzít. V takovém případě zůstává zachován nárok kupujícího na poskytnutí řádného plnění prodávajícím či na vrácení kupní ceny.

Prodávající je odpovědný za to, že prodané zboží je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou. Shodou s kupní smlouvou se rozumí zejména to, že prodávané zboží je bez vad a má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím nebo výrobcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro zboží takového druhu obvyklé.

V případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“) má kupující právo na bezplatné a bezodkladné uvedení zboží do stavu odpovídajícího kupní smlouvě. Kupující si vybere mezi výměnou zboží nebo jeho opravou. Není-li takový postup možný, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí v případě, kdy kupující před převzetím o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Prodávající akceptuje rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců od převzetí věci, pokud z povahy věci nevyplývá, že o existenci rozporu musel Kupující vědět již při jejím převzetí. nebo pokud to neodporuje povaze zboží, nebo pokud se neprokáže opak.

Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními zákona. V souladu s § 2161 a násl. Občanského zákoníku činí pro spotřební zboží 24 měsíců. Tato doba se vztahuje na osoby, které jsou spotřebiteli.

Záruční doba na prodávané zboží se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. V případě, že je reklamáce řešena výměnou výrobku, začíná nová záruční doba pro tento výrobek od jeho převzetí kupujícím. Zákazníkovi je vystaven nový záruční list. Další případná reklamáce se uplatňuje na základě tohoto nového záručního listu.

Práva kupujícího, který je spotřebitelem, při uplatnění záruky:

- jde-li o vadu odstranitelnou, má právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součástky, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy
- jde-li o vadu neodstranitelnou a bránící řádnému užívání zboží, má právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy
- jde-li o vady odstranitelné vyskytující se opakovaně nebo ve větším počtu a bránící řádnému užívání zboží, má právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od smlouvy

- jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy

Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení zboží (nebo jejich dílů) způsobené řádným používáním. Nárok na uplatnění záruky zaniká též v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním.

Na žádost spotřebitele je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Pokud je na zboží poskytována delší než zákonná záruka, určí prodávající podmínky a rozsah prodloužení záruky formou prohlášení v záručním listě. (Prodávající poskytne kupujícímu daňový doklad (fakturu) o úhradě zboží, který následně zastupuje záruční list.)

Vyřízení reklamace

Reklamace se uplatňují na adrese prodávajícího, tj. AQ, s.r.o., Severní 452, 784 01 Červenka.

V případě, že kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad zboží opravou a v záruční době, je pro účely záručních oprav zboží určený podnikatel odlišný od prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu.

Kupující je oprávněn vyžadovat záruční opravu v autorizovaných servisních střediscích, jejichž seznam je přiložen k dokumentaci ke zboží, případně jej sdělí prodávající na dotaz kupujícího.

Prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení požaduje a to elektronicky v den zahájení reklamačního řízení. Dále prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání a to elektronicky v den ukončení reklamačního řízení. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí a to elektronicky v den ukončení reklamačního řízení. Doba trvání reklamace se počítá od druhého dne po přijetí do dne vyřízení reklamace (nikoliv do vyzvednutí zákazníkem).

Dle § 2173 občanského zákoníku: „Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu prodávající v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.“

Prodávající rozhodne o reklamaci a vyřídí ji v zákonné lhůtě. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku, či služby, potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou jinak. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu. Kupující má tehdy právo na výměnu zboží za nové nebo od smlouvy odstoupit. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace a případná další reklamace je považována za první reklamaci zboží.

Pokud je potřeba zboží zaslat prodávajícímu nebo servisnímu středisku, vede si kupující ve vlastním zájmu tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží a označí zásilku příslušnými symboly.

Prodávající si neúčtuje žádné poplatky za oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.

O ukončení reklamačního řízení bude zákazník (spotřebitel) informován emailem a to v den ukončení reklamačního řízení.

Je-li reklamáce uznána jako oprávněná, bude po jejím vyřízení zboží zasláno zákazníkovi na náklady prodávajícího. Při uznané reklamaci má dále kupující, který je spotřebitelem, nárok na úhradu všech nutných nákladů k uplatnění reklamáce.

Spotřebitel má nárok pouze na vrácení finančních prostředků za dopravné v nejnižší nabízené výši v případě odstoupení od kupní smlouvy a to v případě, že si zvolil dražší způsob dopravy.

Prodávající vždy zajistí vyhotovení písemného protokolu o zjištěných závadách a formě jejich odstranění. Doporučujeme kupujícímu si tato potvrzení uchovávat po dobu platnosti záruky.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 23.3.2016

AQ, s.r.o.
Severní 452
784 01 Červenka
IČ: 62361384
www.aq.cz
e-mail: aq@aq.cz