

Reklamační řád

PREAMBULE

Reklamační řád upřesňuje postup zákazníka a společnosti AQUAHIT-CZ spol. s r.o., v případě, že přes veškeré úsilí společnosti o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávaného zboží.

ČLÁNEK I - Prevence:

- **Odst. 1:** Při výběru zboží je nutné, aby zvolený druh výrobku přesně odpovídal potřebám zákazníka. Zákazník před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování zboží. Pouze zboží dobře zvolené z hlediska funkčního, je předpokladem účelu užití zboží.
- **Odst. 2:** Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jak je uvedeno v uživatelském manuálu.
- **Odst. 3:** Společnost AQUAHIT-CZ poskytuje svým zákazníkům prostřednictvím svých webových stránek dostatečné množství informací potřebných ke správnému užívání a péči o všechny druhy prodávaného zboží.

ČLÁNEK II - Základní podmínky reklamace

- **Odst. 1:** Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době funkční vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
- **Odst. 2:** Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nekvalitního materiálu nebo nedodržení technologie.
- **Odst. 3:** Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nevhodného zásahu.
- **Odst. 4:** Uplatní-li zákazník právo z vady prodaného zboží řádným způsobem, bude reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace (pokud se společnost nedohodne se zákazníkem na delší době). O způsobu vyřízení reklamace rozhodne jednatel společnosti.
- **Odst. 5:** Zboží k reklamaci je vhodné předložit kompletní, dále vyčištěné, suché a hygienicky nezávadné. Pokud bude k reklamaci předloženo zboží v hygienicky nepřijatelném stavu (špinavé, mokré, plesnivé atd.) bude reklamace vyřešena ihned zamítnutím.

Článek III - Místo a způsob uplatnění reklamace:

- **Odst. 1:** Zákazník může uplatnit reklamaci po předchozím oznámení /telefon, mail, dopis, osobně /přímo v sídle společnosti dohodnutým způsobem/předání osobně, poštou/. Nákup reklamovaného zboží prokazuje zákazník kupním dokladem, který je vždy společností vystaven.
- **Odst. 2:** Zástupce společnosti vydá zákazníkovi potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je předmětem reklamace a jaký způsobu řešení reklamace zákazník požaduje (zahájení reklamačního řízení), kdy a jakým způsobem byla reklamace vyřízena, včetně zdůvodnění při zamítnutí reklamace (ukončení reklamačního řízení).

Článek IV - Lhůty pro uplatnění reklamace:

- **Odst. 1:** Právo z vady (reklamace) musí být uplatněno v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady a znehodnocení zboží nebo znemožnit objektivní posouzení skutečných příčin současného stavu zboží a může být důvodem zamítnutí reklamace.

Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.