

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamacce a práva z vadného plnění

Reklamacce se řídí příslušným Reklamačním řádem dle čl. 5.1 nebo 5.2, který je inkorporován do těchto VOP, přičemž rovněž je samostatně ke stažení na webových stránkách <https://www.nano4you.shop/reklamacni-rad>

Reklamační řád

Reklamační řád upravuje postup mezi dodavatelem a zákazníkem – spotřebitelem při reklamaci zboží (při uplatnění práv z vadného plnění).

1. Prevence

1.1. Zákazník bere na vědomí, že v rámci splnění preventivní povinnosti je povinen dbát, aby zvolený druh zboží přesně odpovídal jeho potřebám. Zákazník před zakoupením a použitím zboží vezme v úvahu účel použití, provedení a materiálové složení, přičemž bere na vědomí, že je povinen řídit se Návodem k použití zboží, který je dostupný rovněž ke stažení na webových stránkách www.nano4you.shop

1.2. Zákazník je povinen po dobu užívání zboží věnovat pozornost veškerým pravidlům užívání takového zboží. Zákazník v rámci opatrnosti je povinen zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako např. užívání výrobku k nevhodnému účelu atd.

1.3. Zákazník je za účelem nezhodnocení zboží a zachování jeho dobrého stavu a funkčnosti povinen zboží pravidelně udržovat dle Návodu k použití zboží. Nesprávná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje jeho plnou funkčnost a životnost.

1.4. K zajištění řádné péče a vhodné údržby slouží běžně dostupné čisticí prostředky a přípravky.

1.5. Zákazník bere na vědomí, že v případě, že není uživatelem zboží, je povinen osobu, která bude zboží používat nebo osobu, které zboží poskytne k užití, seznámit s Návodem k použití zboží, jakožto i s těmito prevenčními opatřeními.

1.6. V případě, že zákazník použije k uchování či jakémukoliv jinému nakládání se zbožím vlastní obaly či nádoby, či v případě, že do zboží bude přimíchána jakákoliv látka, bere zákazník na vědomí, že tím zbožím znehodnotí a ztrácí jakákoliv práva z vadného plnění či záruky.

2. Přípustnost reklamace

2.1. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne do data spotřeby zboží, jež je vyznačeno na zboží či v dokumentaci ke zboží.

2.2. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží ve lhůtě uvedené v odst. 1 vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat. Zákazník je povinen vady vytknout u dodavatele bez zbytečného odkladu, a to zasláním reklamace e-mailem nebo písemně.

2.3. Vadou se rozumí, pokud zboží při převzetí nemá vlastnosti stanovené zákonem, tedy není-li dodána v odpovídajícím provedení dle popisu zboží nebo nevyhovuje-li věc právním předpisům České republiky. V takovém případě může zákazník požadovat i dodání nového zboží nebo odstoupit od smlouvy, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ani nepožádá o dodání nového zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

2.4. Vadou se rozumí rovněž změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu pro výrobu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie. Tím se nemyslí případný úmysl zákazníka použít zboží k nevhodnému účelu.

2.5. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu či nevhodného užití.

2.6. Pokud se vada projeví v okamžiku použití zboží, nejdéle však v prvních 6 měsících od převzetí zboží, považuje se za vadu, která existovala již v době převzetí zboží, pokud se neprokáže opak či to neodporuje povaze věci. V takovém případě má zákazník právo volby a právo žádat odstranění vady opravou, či výměnu věci za bezvadnou. Není-li takový postup možný, má zákazník nárok na přiměřenou slevu nebo může od kupní smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud zákazník, jakožto spotřebitel, o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo jej sám způsobil.

2.7. Jde-li o vadu, kterou je kupní smlouva porušena nepodstatně, má zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a dodavatel je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může zákazník požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součástí věci, výměnu této součásti. Není-li takový postup možný, může zákazník žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu, kterou je kupní smlouva porušena podstatně, a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má zákazník právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit.

Táž práva přísluší zákazníkovi, jde-li sice o vady způsobující nepodstatné porušení kupní smlouvy, avšak zákazník nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Jde-li o jiné vady způsobující podstatné porušení kupní smlouvy a nepožaduje-li výměnu věci, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.

2.8. Uplatní-li zákazník právo z vadného plnění za vady prodaného zboží řádným způsobem, dodavatel je povinen rozhodnout o oprávněnosti uplatnění práva neprodleně, nejdéle do 30 dnů od obdržení takového zboží. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

2.9. Reklamacie se považuje za řádně uplatněnou tehdy, jestliže zákazník reklamuje zboží kompletní, přičemž jsou rovněž dodrženy zásady hygieny, jež jsou předpokladem možnosti zboží podrobit zjišťování vad. Z toho důvodu je zákazník povinen předložit zboží k reklamaci zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Dodavatel je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny a to z důvodu ochrany zdraví svých zaměstnanců (v souladu s vyhláškou Ministerstva zdravotnictví č. 306/2012 Sb., o podmínkách předcházení vzniku a šíření infekčních onemocnění).

3. Místo a způsob uplatnění reklamacie

3.1. Zákazník může uplatnit reklamaci e-mailem: **info@anker-technology.com** nebo písemně u dodavatele.

3.2. Dodavatel odešle zákazníkovi e-mail s potvrzením přijetí reklamacie, ze kterého bude patrné, jaká práva z vadného plnění zákazník uplatnil a způsob řešení reklamacie, o který zákazník požádal.

3.3. Zákazník bere na vědomí, že zboží, které zasílá zpět dodavateli, je nutné zasílat v originálním obalu nebo vyhovujícím přepravním obalu. Dodavatel neručí za případné mechanické poškození před přijetím zboží. V případě oprávněné reklamacie má zákazník právo na náhradu poštovného za doručení zboží dodavateli, a to v nejnižší nutné výši k bezpečnému doručení (nutné doložit doklad o nákladech této přepravy). V případě neoprávněné reklamacie nemá zákazník nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamacie a současně ani dodavatel nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany spotřebitele nejednalo např. o opakovanou bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv spotřebitele).

3.4. Zákazník bere na vědomí, že zboží zaslané dodavateli „na dobírku“ nebude dodavatelem převzato, přičemž tímto nepřevzetím zákazníkovi nevznikají vůči dodavateli žádná práva a zasláním zboží uvedeným způsobem nejsou zachovány ani stanovené lhůty.

3.5. Dodavatel či servisní středisko posoudí oprávněnost reklamacie vady na zboží a po posouzení vyrozumí dodavatel zákazníka telefonicky či emailem o způsobu vyřízení reklamacie. Následně bude zákazníkovi zboží zasláno, pokud nedojde v rámci reklamacie k jinému vyřízení, než k vrácení zboží. Čl. II. odst. 3 těchto VOP se uplatní obdobně.

3.6. Dodavatel vyřizuje reklamaci bez zbytečného odkladu, maximálně pak v šedesátidenní lhůtě pro vyřízení reklamacie ode dne převzetí zboží dodavatelem, pokud se strany nedohodnou jinak.

3.7. Zákazník je vázán svým projevem vůle stran uplatnění některého z práv z vadného plnění, tedy právo na odstranění vady, slevu z kupní ceny, výměnu zboží či odstoupení od smlouvy, a svou volbu nemůže měnit, pokud se nedohodne s dodavatelem jinak.

4. Reklamační řád pro zákazníky podnikatele

Reklamační řád upravuje postup mezi dodavatelem a zákazníkem – podnikatelem při uplatnění práv z vadného plnění (reklamaci).

4.1 Prevence

4.1.1. Zákazník bere na vědomí, že v rámci splnění preventivní povinnosti je povinen dbát, aby zvolený druh zboží přesně odpovídal jeho potřebám. Zákazník před zakoupením a použitím zboží vezme v úvahu účel použití, provedení a materiálové složení, přičemž bere na vědomí, že je povinen řídit se Návodem k použití zboží, který je dostupný rovněž ke stažení na webových stránkách **www.anker-technology.com**.

4.1.2. Zákazník je povinen po dobu užívání zboží věnovat pozornost veškerým pravidlům užívání takového zboží. Zákazník je v rámci opatrnosti povinen zvážit veškeré faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako např.: nadměrnou intenzitu užívání výrobku, užívání výrobku k nevhodnému účelu atd.

4.1.3. Zákazník je za účelem neznehodnocení zboží a zachování jeho dobrého stavu a funkčnosti povinen zboží pravidelně udržovat dle Návodu k použití zboží. Nesprávná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje jeho plnou funkčnost a životnost.

4.1.4. K zajištění řádné péče a vhodné údržby slouží běžně dostupné čisticí prostředky a přípravky.

4.1.5. Zákazník bere na vědomí, že v případě, že není uživatelem zboží, je povinen osobu, která bude zboží používat nebo osobu, které zboží daruje jakožto uživateli zboží, seznámit s Návodem k použití zboží, jakožto i s těmito preventivními opatřeními.

4.1.6. V případě, že zákazník použije k uchování či jakémukoliv jinému nakládání se zbožím vlastní obaly či nádoby, či v případě, že do zboží bude přimíchána jakákoliv látka, bere zákazník na vědomí, že tím zboží znehodnotí a ztrácí jakákoliv práva z vadného plnění či záruky.

4.2 Přípustnost reklamace

4.2.1. Zákazník je povinen prohlédnout zboží podle možností co nejdříve po převzetí zboží. Zákazník je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění pouze co se týče vad, které zboží mělo v době jeho převzetí zákazníkem (v době přechodu nebezpečí škody na zboží).

4.2.2. Vadou se rozumí, pokud zboží při převzetí nemá vlastnosti stanovené zákonem, tedy není-li dodána v odpovídajícím provedení či jakosti dle popisu zboží nebo nevyhovuje-li věc právním předpisům České republiky.

4.2.3. Jestliže zákazník neprovede prohlídku zboží s odbornou péčí a včas, nemůže uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, bez ohledu na to, že zboží mělo tyto vady již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. Neproběhne-li uplatnění práv z vadného plnění vůbec nebo neproběhne-li neprodleně, nemůže se zákazník na vadu odvolávat. Totéž platí, pokud si zákazník zboží řádně dle tohoto odstavce neprohlédne.

4.2.4. Pokud je sjednán osobní odběr zboží, může jeho prohlídka proběhnout jen ve skladu nebo ve výrobním závodě či v provozovně dodavatele. Po provedení sjednaného odebrání zboží zákazníkem je vyloučena reklamace věcných vad, jež se daly zjistit při sjednaném druhu odběru. Pokud zákazníkovi v důsledku nedbalosti některé vady zůstaly skryty, může uplatnit práva ohledně této vady, jen pokud byla vada úmyslně zamlčena dodavatelem nebo pokud za ni dodavatel převzal záruku.

4.2.5. Vady zjištěné při dodání musí být ihned reklamovány. Zákazník je oprávněn uplatňovat nároky z vadného plnění jen v případě, že podá dodavateli zprávu o vadách zboží bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil, a nebude se jednat o pozdní reklamaci vad, které mohl zjistit již při vynaložení odborné péče při prohlídce, kterou je povinen uskutečnit podle odst. 1 a odst. 2 tohoto článku, a zároveň se nebude jednat o pozdní uplatnění vad, které mohlo být uplatněno dříve, pokud by byla vynaložena odborná péče.

4.2.6. Uplynutím lhůty 8 dnů od dodání zboží je vyloučena možnost uplatňovat nároky z odpovědnosti za zjevné vady.

4.2.7. Zjevné vady musí být písemně oznámeny nejpozději do 8 dnů od dodání zboží. Vady, které nebylo možno zjistit ani při řádné kontrole zboží, musí být neprodleně písemně oznámeny dodavateli, jakmile budou zjevné. Zákazník se nemůže odvolávat na vady, které nebyly reklamovány včas.

4.2.8. Před dalším zpracováním nebo dalším prodejem reklamovaného zboží je nutno dát dodavateli příležitost k přezkoumání reklamace. Neposkytne-li zákazník dodavateli neprodleně potřebnou součinnost a reálnou možnost přesvědčit se o zjištěných vadách zboží a neposkytne-li neprodleně reklamované zboží k prohlídce, zanikají veškeré jeho nároky, vyplývající z práv z vadného plnění. V případě, že dodavatel učiní prohlídku zboží, přičemž zjistí, že reklamace byla neoprávněná, nese náklady na případný výjezd dodavatele zákazník.

4.2.9. Při oprávněném a včasném uplatnění práva z vadného plnění přísluší zákazníkovi práva z vad dle zákonných předpisů, tedy při podstatném porušení smlouvy právo na výměnu věci či odstoupení od smlouvy a při nepodstatném porušení smlouvy právo na slevu či opravu, avšak s následujícím omezením:

4.2.9.1. Je-li zboží vadné, omezují se nároky zákazníka v případě vad nejprve na právo na dodatečné plnění. To neplatí, pokud dodatečné plnění pro zákazníka objektivně není přijatelné. Právo volby mezi dodatečnou opravou či dodatečnou dodávkou přísluší dodavateli. Je-li dodatečné plnění dvakrát chybné nebo odepře-li jej dodavatel, má zákazník právo na slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy.

4.2.9.2. Právo odstoupení od kupní smlouvy zákazníkovi nepřislouží, pokud nedošlo k podstatnému porušení smlouvy.

4.2.9.3. Ohledně nároků na náhradu újmy platí, že zákazník je oprávněn pouze k náhradě újmy, kterou mu dodavatel způsobí úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

4.2.9.3. Náklady, které vzniknou tím, že je zboží dopraveno na jiné místo plnění, než bylo sjednáno, nepřebírá dodavatel.

4.2.10. V případě, že zákazník použije k uchování či jakémukoliv jinému nakládání se zbožím vlastní obaly či nádoby, či v případě, že do zboží bude přimíchána jakákoliv látka, bere zákazník na vědomí, že tím zboží znehodnotí a ztrácí jakákoliv práva z vadného plnění či záruky

4.3 Místo a způsob uplatnění reklamace

4.3.1. Zákazník může uplatnit reklamaci e-mailem nebo písemně u dodavatele.

4.3.2. Zákazník bere na vědomí, že zboží, které zasílá zpět dodavateli, je nutné zasílat v originálním obalu nebo vyhovujícím přepravním obalu. Dodavatel neručí za případné mechanické poškození před přijetím zboží.

4.3.3. Zákazník bere na vědomí, že zboží zaslané dodavateli „na dobírku“ nebude dodavatelem převzato, přičemž tímto nepřevzetím zákazníkovi nevznikají vůči dodavateli žádná práva a takovou zásilkou nejsou zachovány ani stanovené lhůty.

4.3.4. Dodavatel či servisní středisko posoudí oprávněnost reklamace vady na zboží a po posouzení vyrozumí dodavatel zákazníka telefonicky či emailem o způsobu vyřízení reklamace. Následně bude zákazníkovi zboží zasláno, pokud nedojde v rámci reklamace k jinému vyřízení, než k vrácení zboží.

5. Odstoupení od smlouvy zákazníkem – spotřebitelem

5.1. S ohledem na skutečnost, že se jedná o smlouvu uzavíranou distančním způsobem, má zákazník právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí zboží.

5.2. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí zákazník o svém odstoupení od kupní smlouvy informovat dodavatele na adrese ANKER technology s.r.o., IČ: 28968808, se sídlem Zborovská 281/98, Doudlevice, 301 00 Plzeň, případně emailem na **info@anker-technology.com** formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, nebo e-mailem). Zákazník může použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který se nachází v odst. 7 tohoto článku. Dodavatel zašle zákazníkovi bez zbytečného odkladu e-mailem potvrzení o přijetí tohoto oznámení o odstoupení od smlouvy.

5.3. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty uvedené v odst. 1 tohoto článku.

5.4. Pokud zákazník odstoupí od kupní smlouvy, dodavatel mu vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy mu bylo doručeno oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které dodavatel v souvislosti s koupí zboží od zákazníka obdržel, včetně nákladů na dodání (v nejnižší nutné výši k bezpečnému doručení v rámci nabízených možností přeprav, tj. kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku zákazníkem zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání dodavatelem nabízený). Pro vrácení plateb dodavatel použije stejný platební prostředek, který použil zákazník pro provedení počítačové transakce, pokud zákazník výslovně neurčí jinak. Dodavatel není povinen platby vrátit dříve, než obdrží vrácené zboží v neporušeném obalu a nepoškozené, tedy v takovém případě není povinen dodržet lhůtu dle věty první tohoto odstavce.

5.5. V případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od kupní smlouvy, zaslat zpět dodavateli na adresu ANKER technology s.r.o., Zborovská 281/98, Doudlevice, 301 00 Plzeň. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud zákazník odešle zboží zpět dodavateli před uplynutím 14 dnů.

5.6. Zákazník ponese přímé náklady spojené s vrácením zboží.

V Plzni dne 1.1.2019

ANKER technology s.r.o.