

# REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SPOTŘEBITELE

## I. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád se vztahuje **pouze na kupujícího, který je spotřebitelem (dále jen kupující)** Popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od společnosti ALCETEK s.r.o., IČ28847008, DIČCZ28847008, se sídlem nám. Al. Jiráska 132, 56301 Lanškroun, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové oddíl C, vložka 30675 (dále jen „prodávající“ či "ALCETEK").

Kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout společnosti ALCETEK potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

**Reklamační řád je k dispozici v aplikaci e-shopu při objednávání zboží, v tištěné podobě v provozovně prodávajícího a na vyžádání bude zaslán kupujícímu e-mailem.**

**Spotřebitelem je** osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s ALCETEK nebo s ní jinak jedná.

**Podnikatelem je** osoba, která uzavírá smlouvu s ALCETEK v souvislosti s výkonem své podnikatelské činnosti, a to bez ohledu na to, zda je zastoupena. Uvede-li Kupující v objednávce své identifikační číslo, pak bere na vědomí, že pro něj tento řád neplatí.

## II. Uplatnění reklamace

### 1. Místo a způsob uplatnění reklamace

Kupující může reklamaci uplatnit na prodejně prodávajícího. Dále je možné reklamaci zboží odeslat na adresu prodávajícího: ALCETEK s.r.o., nám. Al. Jiráska 132, 56301 Lanškroun. Aktuální kontakty telefonické a emailové jsou uvedeny na webových stránkách ALCETEK.

Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství). Dále je nutné přiložit kopii záručního listu nebo dokladu o zakoupení, či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, uvést podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

ALCETEK vydá kupujícímu potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna a co je jejím obsahem. V případě osobní reklamace bude vyplněn doklad o reklamaci (reklamační lístek), v případě reklamace, zasláné prodávajícímu bude potvrzení odesláno e-mailem neprodleně po přijetí reklamace.

Kupující bere na vědomí, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě vzniku nároku na odstoupení od smlouvy a vrácení kupní ceny bude tato částka snížena o cenu nevráceného příslušenství.

### 2. Výluky ze záruky

Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá především:

- α. mechanickým poškozením zboží,
- β. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- χ. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- δ. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- ε. použitím neautorizované chemikálie nebo spotřebního materiálu,
- φ. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- γ. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- η. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- ι. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
- φ. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, chemikálií, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a společností ALCETEK výslovně dohodnuty, vyměněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

### 3. Testování závady

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady ALCETEK doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

Bude-li reklamáce zamítnuta, bude kupujícímu v případě odstranitelných vad nabídnuta placená oprava. Kupující bude informován o předpokládané ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.

### 4. Odmítnutí přijetí k opravě

ALCETEK má právo odmítnout přijetí zboží do reklamáce v případech, kdy reklamované zboží nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení. V případě reklamáce zařízení s nádrží na palivo, musí být v okamžiku převzetí do reklamáce nádrž prázdná.

## IV. Vyřízení reklamáce

**1. Prodávající o reklamaci rozhodne ihned po předání zboží, ve složitých případech do tří pracovních dnů.** Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady ALCETEK vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamáce prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

**2. Vada se odstraňuje především opravou zboží.** Pokud je to však úměrné povaze vady, předpokládaným nákladů na její odstranění a ceně zboží, může na návrh kupujícího nebo i bez návrhu ALCETEK uspokojit právo kupujícího na odstranění vad výměnou zboží za nové. V případě výskytu neodstranitelné vady má kupující nárok na výměnu zboží za nové nebo odstoupení od kupní smlouvy a vrácení kupní ceny. Pokud se na tom strany dohodnou, lze u vady, která nebrání běžnému užívání zboží, vyřešit reklamaci poskytnutím slevy z kupní ceny. V případě výměny zboží nepočíná běžet nová záruční doba a platí původní záruční doba s případným prodloužením o dobu trvání reklamačních řízení.

## V. Společná ustanovení

ALCETEK vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamáce, případně odůvodnění zamítnutí reklamáce (reklamační list).

Po vyřízení reklamáce ALCETEK upozorní o ukončení reklamáce kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

Po vyřízení uznané reklamáce opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamáce. Doba trvání reklamáce se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován, pokud si má zboží vyzvednout v provozovně ALCETEK, nebo do dne, kdy jej kupujícímu doručovala přepravní služba, pokud mu má být po opravě zasláno.

**Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamáce.** Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. **Zejména se jedná o poštovné nebo běžné náklady na přepravní službu, spojené se zasláním zboží.** Náklady na cestu vozidla nebo expresní přepravu lze uplatnit jen po předchozí domluvě. **O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu.**

Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamáce. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne, kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si ALCETEK právo zboží po předchozím upozornění zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného, nákladů spojených s výzvami na kupujícího a prodejem zboží a zbývající část vrátit kupujícímu.

Při výdeji zboží či proplacení dobropisu v hotovosti po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod. Bez předložení některého z těchto dokladů může ALCETEK či její smluvní partner odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis.

## VI. Spotřební materiál a minimální životnost

Je-li předmětem koupě spotřební materiál (např. lampa, baterie, různé druhy osvětlení a podobné) nebo je-li tento materiál součástí zakoupeného zboží, použije se životnost místo záruky za jakost. Životnost může být uvedena časově, v době zboží nebo v počtu použití, či jinak obdobně specifikovaná. U zboží může být uvedena více než jedna z těchto životností. Na závady, vzniklé po překročení životnosti zboží se záruka nevztahuje, ledaže je prokazatelné, že příčina závady nesouvisí s životností zboží. Životnost musí být vyznačena u nabízeného zboží, jinak se ALCETEK nemůže této životnosti dovolávat.

Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním.

## VII. Závěrečná ustanovení

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od **1. 4. 2016** a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách ALCETEK nebo jako dokument na [www.alcetek.cz](http://www.alcetek.cz).