

# Reklamační řád

přijatý níže uvedeného dne, měsíce a roku

## I. Úvodní ustanovení

1. Tento Reklamační řád blíže vymezuje a upřesňuje práva a povinnosti prodávajícího či zhotovitele, kterým je společnost AP Servis s.r.o., IČ: 16190726, se sídlem Praha 10, Francouzská 114, PSČ 100 00, zapsaná v OR MS v Praze, oddíl C, vložka 2315, na straně jedné (dále jen „prodávající“) a kupujícího či objednatele na straně druhé (dále jen „kupující“).
2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek.
3. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li druhou smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené Všeobecnými obchodními podmínkami a Reklamačním řádem zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
4. Je-li druhou smluvní stranou podnikatel (kupující nikoli spotřebitel), řídí se vztahy neupravené Všeobecnými obchodními podmínkami a Reklamačním řádem zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
5. Reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené u prodávajícího nebo u třetích osob, u něhož jsou uplatňována práva z vadného plnění v době uvedené v § 2165 občanského zákoníku.
6. Záruka za jakost je poskytována v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem a související reklamou. Informace o podmínkách a rozsahu záruky za jakost jsou uvedeny na záručním listě. II.

## Kontrola zboží při převzetí

1. Kupující je povinen zboží převzít v místě, které ve své závazné objednávce určil. Kupující je povinen poskytnout dopravci a prodávajícímu veškerou součinnost k tomu, aby mu bylo možné zboží dopravit a předat.
2. Kupující, který není spotřebitelem, je povinen zboží od přepravce řádně převzít, podle dodacího listu zkontrolovat neporušenost obalů, lepicí pásky, která slouží jako ochrana před otevřením zásilky během přepravy, počet balíků a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci samotnému.
3. Kupujícímu spotřebiteli je v jeho zájmu doporučeno učinit při převzetí zboží stejné kroky jako kupující, který není spotřebitelem, když tak může předejít případným komplikacím.
4. V případě shledání porušení přepravního obalu, zboží či shledání jiných porušení obalu svědčících o neoprávněném vniknutí do zásilky a i v případech již výše zmíněných se doporučuje kupujícímu zásilku ve vlastním zájmu nepřevzít, případně sepsat reklamační protokol o porušení zásilky přímo s dopravcem.
5. Podpisem dodacího listu přepravci kupující stvrzuje, že zásilka splňovala všechny podmínky a náležitosti výše uvedené a k pozdější reklamaci o porušení obalu zásilky bude prodávající přistupovat na základě podepsaného dodacího listu, ve kterém kupující stvrzuje neporušenost vnějšího obalu zásilky včetně neporušenosti originální pásky a správný počet balíků.

## III. Vady zboží a práva z vadného plnění

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a, je-li kupujícím spotřebitel, § 2158 až 2174 občanského zákoníku).
2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal,
  - a) má zboží 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,
  - b) se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
  - c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
  - d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,

- e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
3. Nemá-li zboží výše uvedené vlastnosti, může kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující 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 kupující právo na bezplatné odstranění vady. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
  4. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující spotřebitel právo:
    - a) na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží,
    - b) na odstranění vady opravou zboží,
    - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
    - d) odstoupit od smlouvy.
  5. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádali kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva podle následujícího odstavce.
  6. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující spotřebitel právo na odstranění vady, nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady. Neodstraní-li prodávající vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.
  7. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součástí 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.
  8. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího v provozovně prodávajícího na adrese Francouzská 114, Praha 10, PSČ 101 00. Doporučujeme kupujícímu předchozí objednání kupujícího před osobní návštěvou. Proávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Dopravu reklamovaného zboží k prodávajícímu nese na své náklady a nebezpečí kupující. Při uplatnění reklamace je vždy nutné prokázat uzavření kupní smlouvy, a to nejlépe předložením dokladu o nákupu – daňový doklad (faktura) a podrobně popsat vadu zboží. Pokud se vada nevyskytuje trvale, je nutné jednoznačně uvést podmínky, za kterých se projevuje. Reklamované zboží musí být kompletní, to znamená včetně všech manuálů a jiného případného příslušenství a podobně, pokud možno i zabaleno v původním obalu nebo obalu, který zabrání poškození zboží při přepravě.
  9. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží.
  10. Proávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 (tří) pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Tyto lhůty nejsou závazné ve vztahu ke kupujícímu, který není spotřebitelem.
  11. Při jakékoli návštěvě servisního technika u kupujícího musí být vyhotoven protokol o zjištěných závadách a formě jejich odstranění. Bez tohoto protokolu není návštěva servisního technika brána v potaz.

#### **IV. Rozsah práv z vadného plnění**

1. Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že zboží je bez vad, anebo zastřel-li vadu listivě.

2. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
3. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nového zboží, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém jej obdržel. To neplatí,
  - a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží,
  - b) použil-li kupující zboží ještě před objevením vady,
  - c) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
  - d) prodal-li kupující zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li zboží při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití zboží prospěch.
4. Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývali to z povahy zboží.
5. Odpovědnost prodávajícího za vady se dále nevztahuje na vadu zboží, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením zboží do provozu, neodborným nebo nešetrným zacházením, použitím zboží v rozporu s jeho účelem nebo návodem k obsluze, nedostatečnou údržbou, mechanickým poškozením nebo opotřebením, živelnými pohromami jako například úderem blesku či jiným atmosférickým výbojem, ohněm či vodou nebo působením jiných nestandardních jevů jako například přepětí v rozvodné nebo telefonní síti. Prodávající si vyhrazuje právo neuznat reklamaci v případě, že prodávající, výrobce či jím pověřený odborný servis prokáže, že kupující neoprávněně do výrobku zasáhl po odstranění pečeti výrobce, či že došlo k mechanickému poškození zboží.
6. Práva z vadného plnění dále nebudou uznána, nese-li předložený doklad o koupi nebo záruční list zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na výrobku odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu.

## **V. Lhůty**

1. Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.
2. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se ustanovení § 2113 až 2117 občanského zákoníku.
3. Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; bylo-li zboží podle kupní smlouvy odesláno, běží od dojití zboží do místa určení.
4. Prodloužená záruka je poskytována v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem a související reklamou. Informace o podmínkách a rozsahu prodloužené záruky jsou uvedeny na záručním listě.

## **VI. Způsob uplatnění práv z vadného plnění (reklamáce)**

1. V případě vad, které se vyskytnou v době uvedené v předchozím článku, se zboží reklamuje přímo v autorizovaných servisech. Seznam autorizovaných servisů bývá přiložen k návodu nebo je součástí záručního listu. Seznam autorizovaných servisů rovněž na dotaz kupujícího sdělí prodávající. Za účelem zkvalitnění našich služeb nás prosím o reklamaci uplatněné u autorizovaného servisu, co nejdříve informujte písemně, nebo emailem [info@servis-whirlpool.cz](mailto:info@servis-whirlpool.cz) nebo telefonicky 227 191 731.
2. V případě, že kupující nevyužije shora doporučeného postupu, tj. reklamáce zboží přímo u autorizovaného servisu, lze reklamaci uplatnit také v provozovně prodávajícího na adrese AP Servis s.r.o., Francouzská 114, 100 00 Praha 10, a to buď osobně, popř. zasláním zboží prostřednictvím České pošty s.p. či jinou přepravní službou. Doporučujeme kupujícímu předchozí objednání kupujícího před osobní návštěvou.
3. V případě, kdy je potřeba zboží zaslat prodávajícímu nebo servisnímu středisku, kupující doručí na vlastní náklady a riziko vadné zboží na adresu autorizovaného servisu či výše uvedenou adresu provozovny

prodávajícího. Kupující si ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží a označí zásilku příslušnými symboly. Reklamované zboží musí být kompletní, to znamená včetně všech manuálů a jiného případného příslušenství, pokud možno i zabaleno v původním obalu nebo obalu, který zabrání poškození zboží při přepravě.

4. V případě zaslání zboží přepravní službou doporučujeme pojištění zásilky.
5. Upozorňujeme, že zaslání zboží k reklamaci na dobírku není možné a všechny takovéto zásilky jsou ihned odmítnuty a vráceny zpět odesílateli.
6. Za účelem rychlejšího vyřízení Vaší reklamace nás v případě zaslání zboží určeného k reklamaci přepravní službou laskavě co nejdříve po odeslání zboží informujte o této reklamaci emailem: [info@serviswhirlpool.cz](mailto:info@serviswhirlpool.cz) nebo telefonicky 227 191 731.
7. Kupující, který není spotřebitelem, doloží platnost záruky předložením dokladu o koupi, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Tento postup je doporučen i kupujícímu, který je spotřebitelem, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.
8. Kupující, který není spotřebitelem, je povinen oznámit vadu zboží prodávajícímu bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději do 3 (tří) dnů od jejího zjištění.
9. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Dopravu reklamovaného zboží k prodávajícímu nese na své náklady a nebezpečí kupující. Při uplatnění reklamace je vždy nutné prokázat uzavření kupní smlouvy, a to nejlépe předložením dokladu o nákupu a podrobně popsat vadu. Pokud se vada nevyskytuje trvale, je nutné jednoznačně uvést podmínky, za kterých se projevuje.
10. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 (tří) pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Tyto lhůty nejsou závazné ve vztahu ke kupujícímu, který není spotřebitelem.
11. Volbu způsobu vyřízení reklamace provádí kupující. Prodávající na nevhodnost volby kupujícího upozorní a navrhne vhodný způsob (zejména v případě, kdy kupující vyžaduje způsob týkající se odstranitelné vady, ale prodávající zjistí, že se jedná o vadu neodstranitelnou). Pokud kupující spotřebitel nezvolí způsob vyřízení reklamace v prodávajícím poskytnuté přiměřené lhůtě, zvolí jej prodávající.
12. Nepřevezme-li kupující reklamované zboží bez zbytečného odkladu poté, co měla být reklamace provedena; byla-li provedena později, pak bez zbytečného odkladu od vyrozumění o jejím provedení, může ho prodávající na účet kupujícího vhodným způsobem prodat. O zamýšleném prodeji prodávající vyrozumí kupujícího a stanoví mu náhradní lhůtu k vyzvednutí reklamovaného zboží ne kratší než 1 (jeden) měsíc. Nehlásí-li se neznámý nebo nesnadno dosažitelný kupující o reklamované zboží po dobu delší než 6 (šest) měsíců, popřípadě, brání-li tomu povaha věci, nehlásí-li se kupující po dobu přiměřenou její povaze, může prodávající zboží na jeho účet prodat i bez vyrozumění.

## **VII. Závěrečná ustanovení**

1. Podmínky odpovědnosti prodávajícího v tomto Reklamačním řádu jsou platné pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně ujednány jiné záruční podmínky.
2. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti 15.2.2014. Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.

V Praze, dne 10.2.2014