

Záruční podmínky a reklamační řád

Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád byl zpracován dle zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník, a vztahuje se na zboží, jež bylo zakoupeno u firmy Atoll Europe, spol. s r.o. a jehož reklamační doba byla uplatněna v záruční době.

Ke každému zboží zakoupenému u firmy Atoll Europe, s.r.o. je přikládána faktura, dodací list/předávací protokol a záruční list, které slouží jako potřebné dokumenty k uplatnění reklamační. Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dodacího listu/předávacího protokolu. Pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím okamžik, kdy zboží přebírá od dopravce.

Záruční podmínky

Záruční doba pro spotřebitele je 24 měsíců, není-li sjednáno jinak. Záruční doba pro podnikatele a právnické osoby je 12 měsíců, není-li sjednáno jinak. Délka záruky v měsících je uvedena u zboží na záručním listu. Tato doba začíná běžet dnem převzetí zboží (viz čl.1 „Všeobecná ustanovení“) a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. Dobou reklamační se rozumí doba od přijetí zboží k reklamaci až do doby, kdy je kupující informován o vyřízení reklamační.

Na nezáruční opravy a při nich použité náhradní díly a rychlospotřebitelné díly jako jsou palivové, vzduchové a olejové filtry a olejové náplně je záruka poskytována v délce 6 měsíců. V případě výměny se záruční doba neprodlužuje.

Při neuznané reklamaci se neprodlužuje doba záruky o dobu strávenou v reklamačním řízení. V případě výměny vadného zboží za nové Zákazník dostane opis původního dodacího listu, kde bude uvedeno nové výrobní číslo. Případné další reklamační se uplatňují na základě tohoto dodacího listu, běží stále záruční doba původního výrobku prodloužená pouze o dobu, kdy zboží bylo v reklamaci.

Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

- vypršela-li u reklamovaného zboží dnem převzetí do opravy záruční doba
- porušení ochranných pečetí a nálepek, pokud na výrobku jsou
- používání zboží v jiných podmínkách než doporučených
- neodborná instalace/zacházení/obsluha nebo zanedbání péče o zboží
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním nebo skladováním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami
- používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svoji teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, pro které je věc určena
- provedení neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav bez svolení dodavatele
- zapojení do elektrické sítě, která neodpovídá příslušné normě ČSN

- zboží bylo poškozeno živly, mechanickým poškozením výrobku tj. ulomením, pádem, vlhkostí apod.
- přirozené opotřebení zboží

Shledá-li v průběhu záruční doby kupující na zboží vadu, oznámí neprodleně skutečnost reklamačnímu oddělení prodejce a to buď emailem, písemně na adresu prodejce nebo osobně v provozovně prodávajícího.

V případě neoprávněné reklamační budeme nuceni účtovat veškeré náklady spojené s opravou a testováním. Náklady spojené s testováním, manipulací a odborným zásahem servisního technika jsou stanoveny ve výši nejméně 750,- Kč + DPH. Při časově náročnějším zásahu je účtována hodinová sazba ve výši 750,- Kč + DPH.

Prodávající si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné zboží za jiné, obdobné, se srovnatelnými technickými parametry.

Způsob provedení reklamační

Reklamační se vyřizují v prostorách prodávajícího, nikoli u kupujícího. Výjimku tvoří obchodní případy, u kterých je smluvně zajišťován servisní zásah v místě instalace, a obchodní případy, kdy není možné zařízení demontovat – zhodnotí prodávající.

Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, nedohodne-li se prodávající se zákazníkem jinak.

Při uplatnění reklamační je kupující povinen doručit vadné zboží v originálním balení včetně všech příruček, instalačních médií a kopie dodacího listu na adresu firmy Atoll Europe s.r.o. Spolu se zbožím kupující vyplní a zašle formulář „Reklamační list“. Tento bude při převzetí potvrzen firmou Atoll Europe s.r.o. a bude na něm vyznačeno číslo reklamační.

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 21.1.2021 a ruší všechna předchozí ustanovení a zvyklosti v souvislosti s vyřizováním reklamační a zárukou na zboží. Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně ujednány jiné záruční podmínky.

Firma Atoll Europe, spol. s r.o. si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.