

## 1. Základní ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (VOP) prodávajícího, HP-Sano s.r.o. se sídlem Brněnská 3, 679 61 Letovice, provozovna Brněnská 3, 679 61 Letovice, IČ:25320246, DIČ:CZ25320246, zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 25415.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Převzetím zboží je okamžik jeho předání prodávajícím kupujícímu resp. převzetí od dopravce.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).

## 2. Délka záruky

Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží kupujícím.

Zákonná záruční doba je 24 měsíců pro spotřebitele, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. Prodávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Délka záruční doby je vždy vyznačena na záručním listě. Záruční doba se skládá ze zákonné lhůty a případně prodloužené záruční lhůty. Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – taková charakteristika je vždy uvedena u zboží. Je-li kupujícím spotřebitel a jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Je-li kupujícím spotřebitel, v rámci zákonné záruční lhůty se reklamační řízení řídí zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, oba zákony v platném a účinném znění, s přihlédnutím k upřesněním v tomto Reklamačním řádu. U prodloužené lhůty se reklamační řízení řídí výhradně tímto Reklamačním řádem.

## 3. Záruční podmínky

Kupující, který není spotřebitelem je povinen, a kupujícímu, který je spotřebitelem, je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: servis@hpsano.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou prodávajícímu.

Dodatečná reklamační neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

Místem pro uplatnění reklamační je HP Sano s.r.o. Brněnská 3, 679 61 Letovice.

Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny prodávajícího.

Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i kupujícímu spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

Záruka se nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením a použitím, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti (např. bleskem) s výjimkou běžných odchylek.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

- Mechanickým poškozením zboží.
- Elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek.
- Používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno.
- Neodborným zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží.

- Zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami.
- Provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů.
- Zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy.
- Zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu. Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

#### 4. Způsob vyřízení reklamace

Je-li kupujícím spotřebitel, má v závislosti na povaze vady při uplatnění zákonné záruky tato práva: jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy, jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy, tatáž práva spotřebiteli náleží, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje zejména, jestliže stejná vada bránící řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, se vyskytne znovu. Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň tři vady bránící jejímu řádnému užití, jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li spotřebitel výměnu věci, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy

V případě slevy nelze později reklamovat zboží pro vadu, za niž byla sleva poskytnuta.

Je-li kupujícím spotřebitel, o reklamaci prodávající rozhodne 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 prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem. Po uplynutí této 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. Tato lhůta není závazná ke kupujícímu, který je podnikatel a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.

Je-li kupujícím podnikatel, jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno. Pokud není oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se prodávající s kupujícím dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, prodávající je oprávněn vadné zboží vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými užitnými vlastnostmi nebo vystaví dobropis.

- Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.
- Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.
- V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyzvednutí o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je prodávající, dle § 656 občanského zákoníku, oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.

- Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.

## 5. Spotřební materiál

Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál, bývá jeho obvyklá životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak.

## 6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 1.4 2013 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

### **Reklamační formulář ke stažení:**

- [reklamacni-list-hpsano.pdf](#)
- [reklamacni-list-hpsano.doc](#)