

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti A.T. FORNAX, s.r.o.

Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z vadného plnění a podmínky reklamací zboží dodaného společností **A.T. FORNAX, s.r.o., Vrázova 3/2144, 150 00 Praha 5, IČ 63982331**, (dále jen „Prodávající“).

Podrobné vymezení práv a povinností prodávajícího a kupujícího, včetně práv z vadného plnění, je uvedeno ve Všeobecných obchodních podmínkách společnosti A.T. FORNAX, s.r.o., které jsou dostupné na www.atfornax.cz a tvoří nedílnou součást kupní smlouvy.

Reklamační řád je zpracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

1. Kontrola zboží nebo obalu při převzetí
2. Spotřebitel a podnikatel
3. Odstoupení od kupní smlouvy spotřebitelem
4. Doba uplatnění práv z vadného plnění
5. Výluky odpovědnosti za vady
6. Uplatnění reklamace
7. Práva spotřebitele z vadného plnění
8. Práva podnikatele z vadného plnění
9. Servis
10. Závěrečná ustanovení

1. Kontrola zboží a obalu při převzetí

Kupující je povinen při převzetí zásilky zkontrolovat stav obalu i zboží. Zjevné poškození doručené zásilky je kupující povinen uplatnit u přepravce **ihned** při převzetí zásilky. V případě zjištění zjevného poškození obalu je nutné rovněž **ihned** zkontrolovat obsah zásilky/zboží a je bezpodmínečně nutné **zapsat toto poškození, jak obalu popř. i zboží do přepravního listu popř. sepsat Protokol o škodě a bezodkladně /max. do 2 dnů/ uplatnit reklamaci u přepravce a informovat bezodkladně prodávajícího.** Pozdější oznámení může ztížit uplatnění nároku vůči přepravci, tím však nejsou dotčena zákonná práva kupujícího vůči prodávajícímu.

Je-li zboží poškozeno, ačkoliv byl obal neporušený, je potřeba o této skutečnosti co nejdříve informovat prodávajícího.

V případě, že kupující obdrží jiné zboží než objednané, nekompletní nebo v nesprávném množství, je povinen neprodleně oznámit písemně e-mailem tyto skutečnosti prodávajícímu. Pozdější reklamace nemusí být uznána.

2. Spotřebitel a podnikatel

Spotřebitel (B2C)

Spotřebitelem je fyzická osoba, která při uzavírání smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání.

Podnikatel (B2B)

Podnikatelem je osoba, která při koupi jedná v rámci své podnikatelské činnosti.

Kupující uvedený v objednávce jako podnikatel, zejména s uvedením IČO a fakturací na podnikatelský subjekt, je považován za podnikatele, neprokáže-li opak.

3. Odstoupení od kupní smlouvy spotřebitelem

Kupující, který je spotřebitelem, má právo dle § 1829 občanského zákoníku odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu do 14 kalendářních dnů od převzetí zboží. Pro dodržení lhůty pro vrácení zboží je rozhodující, kdy je odstoupení od smlouvy odesláno. Lhůta pro odstoupení se tak považuje za zachovanou, pokud spotřebitel v jejím průběhu odešle podnikateli oznámení, že od smlouvy odstupuje. Lhůta se počítá od následujícího dne po převzetí. Pro odstoupení od smlouvy lze využít vzorový formulář. Odstoupení od smlouvy lze zaslat na adresu elektronické pošty prodávajícího: info@atfornax.cz.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel

Podnikatelům, kteří zboží nakupují v rámci své obchodní či podnikatelské činnosti, právo na odstoupení od kupní smlouvy a na vrácení zboží v uvedené 14 denní lhůtě nevzniká. Každá osoba, která uvede na objednávce identifikační číslo (IČ), je v takovém případě považována za podnikatele, neprokáže-li opak.

Vrácení zboží

Kupující je povinen vrátit zboží do 14 dnů od odstoupení.

Náklady spojené s vrácením zboží prodávajícímu nese kupující (spotřebitel).

Zboží může být vráceno osobně v sídle společnosti v pracovní době pondělí až pátek v době od 8.00 do 16.00 nebo zasláno přepravcem na adresu společnosti A.T. FORNAX, s.r.o., Vrázova 3/2144, 150 00 Praha 5.

Zboží má být vráceno kompletní, přiměřeně čisté a pokud možno v původním obalu. Kupující odpovídá za snížení hodnoty zboží vzniklé nakládáním nad rámec nutný k seznámení se s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží.

Prodávající je oprávněn započíst náklady na uvedení zboží do původního stavu. Na kupní cenu, která má být kupujícímu vrácena, může prodávající započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením předmětného zboží a s jeho uvedením do původního stavu.

Spotřebitel k vrácenému zboží přiloží:

- dokument, který potvrdí, že zboží bylo zakoupeno u A.T. FORNAX, s.r.o., tak aby byla usnadněna identifikace daného zboží a požadavku, tj. například objednávku
- vyplněný formulář odstoupení spotřebitele od kupní smlouvy
- daňový doklad
- veškeré ostatní dokumenty dodávané spolu se zbožím, tj. návody apod.: V případě jejich nedodání bude postupováno jako v případě nedodání některé součásti či příslušenství vráceného zboží.

Peníze budou vráceny nejpozději do 14 dnů od odstoupení, nejdříve však po vrácení zboží.

4. Doba uplatnění práv z vadného plnění

Spotřebitel (B2C)

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se projeví do 24 měsíců od převzetí zboží, není-li u konkrétního výrobku uvedena jiná zákonně přípustná doba.

Podnikatel (B2B)

Není-li sjednáno jinak, činí smluvní doba pro uplatnění vad 12 měsíců od dodání zařízení.

5. Výluky odpovědnosti za vady

Práva z vadného plnění se nevztahují zejména na vady vzniklé:

- běžným opotřebením odpovídajícím obvyklému užívání a spotřebním materiálem
- nesprávnou instalací,
- v důsledku přirozených změn materiálů, z nich je zboží vyrobeno
- neodborným zapojením nebo zásahem,
- používáním v rozporu s návodem,
- zanedbanou údržbou,
- použitím nevhodných médií nebo provozních podmínek,
- mechanickým poškozením,
- přepětím, nevhodným tlakem vody či plynu,
- vodním kamenem, nečistotami nebo zanesením,
- vyšší mocí.

(viz čl. 8 VOP)

U zařízení vyžadujících odbornou montáž je podmínkou řádné funkce odborné uvedení do provozu.

Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku nevyhovujících elektrických rozvodů, nesprávného jištění nebo jiných technických podmínek na straně kupujícího.

Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

6. Uplatnění reklamace

Reklamací lze uplatnit osobně v sídle společnosti na adrese Vrázova 3/2144, Praha 5 nebo e-mailem na servis@atfornax.cz nebo, info@atfornax.cz.

Kupující uplatňuje reklamaci doručení zboží na své náklady do sídla společnosti. Kupující uvede v reklamačním sdělení kontaktní údaje, datum dodání zboží, typ zařízení, výrobní číslo, popis vady, datum zjištění vady a doloží koupi zboží nabývacím dokladem.

Zasílané zboží k reklamaci musí být kompletní, řádně vyčištěné, hygienicky nezávadné a zbavené provozních nečistot a zabalené tak, aby nedošlo k jeho poškození. Pokud tyto podmínky nebudou splněny, vyhrazujeme si právo reklamaci odmítnout nebo požadovat úhradu nákladů spojených s uvedením zboží do odpovídajícího stavu.

Oprava zařízení na místě instalace se provádí pouze u zařízení pevně spojených se stavbou nebo hůře manipulovatelných.

V případě, že se reklamace ukáže jako neoprávněná, vyhrazujeme si právo požadovat úhradu nákladů spojených s dopravou zboží, jeho kontrolou, diagnostikou, administrativním zpracováním reklamace a případným uvedením zboží do původního stavu.

7. Práva spotřebitele z vadného plnění

Prodávající odpovídá spotřebiteli za to, že věc při převzetí nemá vady. Věc je zejména bez vad, pokud v době převzetí:

- má vlastnosti, které si strany ujednaly, nebo které prodávající či výrobce popsal, případně které spotřebitel mohl rozumně očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě jimi prováděné reklamy,
- je vhodná k účelu, který je pro její použití obvyklý nebo který prodávající uvádí,
- odpovídá jakostí nebo provedením sjednanému vzorku nebo předloze, byla-li použita,
- je v odpovídajícím množství.

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, má spotřebitel právo požadovat uvedení věci do souladu se smlouvou, a to opravou nebo výměnou, pokud zvolený způsob není vzhledem k povaze vady a hodnotě věci bez vady nepřiměřeně nákladný nebo nemožný. U technických zařízení se vady zpravidla odstraňují opravou, je-li tento způsob možný, přiměřený a nezpůsobí-li spotřebiteli významné obtíže

Není-li oprava ani výměna možná, nebo nejsou-li provedeny v přiměřené době, může spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny, nebo odstoupit od smlouvy, je-li vada podstatná.

V případě nevýznamné vady nemá spotřebitel právo odstoupit od smlouvy. Tím nejsou dotčena jeho ostatní práva z vadného plnění, zejména právo na opravu, výměnu nebo přiměřenou slevu, jsou-li splněny zákonné podmínky.

Spotřebitel může při uplatnění reklamace uvést preferovaný způsob vyřízení reklamace. O způsobu vyřízení bude rozhodnuto v souladu s právními předpisy a povahou vady. Bez souhlasu prodávajícího nemůže spotřebitel změnit stanovenou volbu.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil. Za vadu plnění se nepovažuje překážka způsobena vyšší mocí.

Doba, po kterou může spotřebitel uplatnit práva z vadného plnění, začíná běžet převzetím zboží spotřebitelem. Tato doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamačním řízení.

V případě výměny zboží za nové začíná pro vyměněné zboží běžet nová doba pro uplatnění práv z vadného plnění.

Reklamacie včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě.

Neposkytne-li kupující potřebnou součinnost nezbytnou k posouzení reklamacie, může se přiměřeně prodloužit doba potřebná k jejímu vyřízení.

8. Práva podnikatele z vadného plnění

Práva z vadného plnění se vztahuje na vady z výroby, vady materiálu a náhradní díly.

Způsob vyřízení reklamacie podnikatele bude určen podle povahy vady a přiměřených obchodních zvyklostí. Reklamacie bude vyřízena v přiměřené době s ohledem na technickou náročnost opravy a dostupnost dílů.

Neposkytne-li podnikatel prodávajícímu zařízení, jeho potřebnou část nebo součinnost nezbytnou k posouzení reklamacie, zejména požadované podklady, technické informace nebo přístup k zařízení, doba potřebná k vyřízení reklamacie po tuto dobu neběží.

Není-li sjednáno jinak, smluvní doba pro uplatnění vad činí 12 měsíců a začíná běžet dnem vystavení daňového dokladu.

9. Servis

Prodávající A.T. FURNAX, s.r.o., Vrázova 3/2144, 150 00 Praha 5 zajišťuje záruční i pozáruční servis dodávaných zařízení. Prodávající zajišťuje dostupnost náhradních dílů a servis po dobu odpovídající povaze a technické životnosti zařízení, obvykle po dobu obvyklou pro daný typ zařízení na trhu. Základní podmínky a pravidla servisní činnosti jsou upraveny v Servisních podmínkách, které doplňují ustanovení VOP.

10. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je účinný od 1.5.2026.

U podnikatelů mohou být sjednány individuální odlišné podmínky.

Prodávající je oprávněn tento reklamační řád jednostranně měnit nebo doplňovat. Pro konkrétní kupní smlouvu je vždy rozhodné znění reklamačního řádu účinné ke dni jejího uzavření.