**Reklamační řád**

**Preambule**

Reklamační řád účelně upřesňuje postup zákazníka a společnosti PROTEC plus s.r.o. (dále jen PROTEC) v případě, že přes veškeré úsilí společnosti PROTEC o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávaného zboží.

**Článek I**

**Prevence**

* **Odst.1:** Při výběru zboží je nutné, aby zvolený druh a velikost výrobku přesně odpovídal potřebám zákazníka. Zákazník před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování zboží. Pouze zboží dobře zvolené z hlediska funkčního, sortimentního a velikostního je předpokladem naplnění užitné hodnoty a účelu užití zboží.
* **Odst.2:** Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako např.: nadměrnou intenzitu užívání výrobku, užívání výrobku k nevhodnému účelu.
* **Odst.3:** Další nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu zboží a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je třeba si uvědomit, že nesprávná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje jeho plnou funkčnost a životnost. Společnost PROTEC poskytuje svým zákazníkům prostřednictvím Záručního listu a dalších informačních materiálů nebo prodavačů dostatečné množství informací potřebných ke správné péči o všechny druhy prodávaného zboží.
* **Odst.4:** K zajištění řádné péče a údržby slouží různé přípravky a čistící prostředky nabízené v prodejnách společnosti PROTEC.

**Článek II**

**Základní podmínky reklamace**

* **Odst.1:** Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
* **Odst.2:** Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodné konstrukčního řešení.
* **Odst.3:** Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.
* **Odst.4:** Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamováno zboží kompletní a reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Společnost PROTEC je oprávněna odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny (Vyhláška 91/1984 Sb., o opatřeních proti přenosným nemocem).
* **Odst.5:** Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne oznámení nebo uplatnění. Vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník může v odůvodněných případech se zákazníkem dohodnout lhůtu delší.

**Článek III**

**Místo a způsob uplatnění reklamace**

* **Odst.1:** Zákazník může uplatnit reklamaci v prodejně PROTEC. Zákazník uplatňuje reklamaci osobně, popřípadě poštou. Nákup reklamovaného zboží v prodejně PROTEC prokazuje zákazník nejlépe nákupním dokladem. Bez předložení nákupního dokladu zahájí společnost PROTEC reklamační řízení jen pokud zákazník jiným věrohodným způsobem doloží resp. prokáže, že reklamované zboží zakoupil v prodejně PROTEC.
* **Odst.2:** Vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o tom, kdy právo z odpovědnosti za vady uplatnil, o způsobu řešení reklamace, jakož i o provedení případné opravy a o době jejího trvání.
* **Odst.3:** Jakmile zákazník uplatní některé z práv odpovědnosti za vady zboží, například právo na odstranění vady či slevu, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s vedoucím prodejny nebo jím pověřeným pracovníkem jinak.

**Článek IV**

**Lhůty pro uplatnění reklamace**

* **Odst.1:** Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční době. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace. Záruční doba je 24 měsíců a začíná běžet ode dne převzetí zboží.
* **Odst.2:** Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy zákazník po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Společnost PROTEC je povinna vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvaní. Pokud je výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží. Při výměně vadné součásti vztahuje se nová záruční doba na vyměněnou součást.
* **Odst.3:** Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

**Článek V**

**Odstranitelné vady**

* **Odst.1:** Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita zboží.
* **Odst.2:** V případě výskytu odstranitelné vady má zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Společnost PROTEC je povinna vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace.
* **Odst.3:** O provedení opravy rozhodne vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník a vyznačí nebo dohodne termín vyzvednutí opravy zákazníkem, pokud se nedohodnou jinak (odeslání poštou).
* **Odst.4:** Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může zákazník požadovat výměnu zboží (lze vyměnit za jakékoliv zboží). Pokud není výměna zboží možná, může zákazník žádat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit.
* **Odst.5:** V případě vady odstranitelné má zákazník právo na výměnu zboží (lze vyměnit za jakékoliv zboží) nebo na odstoupení od smlouvy pokud:
  + reklamace nebyla vyřízena do 30 dnů ode dne jejího uplatnění a nedošlo k jiné dohodě
  + zákazník nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad zboží řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. Větším počtem vad trpí zboží tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně nejméně tři odstranitelné vady.

**Článek VI**

**Neodstranitelné vady**

* **Odst.1:** Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.
* **Odst.2:** Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady má zákazník právo:
  + požadovat výměnu zboží za nové bezvadné (lze vyměnit za jakékoliv zboží)
  + nebo odstoupit od kupní smlouvy
* **Odst.3:** V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání zboží jako zboží bez vady (např. vady estetické) a zákazník nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

**Článek VII**

**Rozpor s kupní smlouvou**

* **Odst.1:** Společnost PROTEC odpovídá zákazníkovi za to, že prodávané zboží je při převzetí zákazníkem ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Shodou s kupní smlouvou se dále rozumí, že zboží má jakost a užitné vlastnosti, společností PROTEC popisované, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro tento druh zboží obvyklé.
* **Odst.2:** Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existující již při jeho převzetí, pokud to neodporuje povaze zboží nebo pokud se neprokáže opak. To neplatí, pokud zákazník před převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. O případy, kdy to odporuje povaze zboží, se jedná zejména u změny vlastností zboží v důsledku přirozené změny materiálu či v důsledku opotřebení zboží.
* **Odst.3:** V případě, že zboží při převzetí zákazníkem není ve shodě s kupní smlouvou je společnost PROTEC povinna bez zbytečného odkladu uvést zboží do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to podle požadavku zákazníka, buď opravou zboží, nebo jeho výměnou (lze vyměnit za jakékoliv zboží). Není-li to možné může zákazník požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit.
* **Odst.4:** Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví ve zbývajících 18 měsících se řeší způsobem uvedeným v článcích V a VI.