

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, s.r.o. a jehož reklamační byla uplatněna v záruční době.

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

Záruční podmínky

Základní záruční doba je dvacet čtyři měsíců, není-li uvedeno nebo 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 kupující po vyřízení reklamační měl možnost věc převzít.

Na náhradní díly a rychlospotřebitelné díly jako jsou palivové, vzduchové a olejové filtry a olejové náplně je záruka poskytována v délce 12 měsíců. V případě výměny se záruční doba neprodlužuje. Při neuznané reklamaci se neprodlužuje doba záruky o dobu strávenou v reklamačním řízení.

Zákazník dostane opis původního dodacího listu, kde bude uvedeno nové výrobní číslo. Případné další reklamační se uplatňují na základě tohoto dodacího listu.

Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

- vypršela-li u reklamovaného zboží dnem převzetí do opravy záruční doba
- porušením ochranných pečetí a nálepek, pokud na výrobku jsou
- poškozením zboží při přepravě - nutno řešit přímo s dopravcem
- používáním zboží v jiných podmínkách než doporučených
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbání péče o zboží
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním nebo skladováním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami
- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svoji teplotou, prašností,

vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy běžnému prostředí, pro které je věc určena

- provedením neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav bez svolení dodavatele
- zapojením do elektrické sítě, která neodpovídá příslušné normě ČSN
- zboží bylo poškozeno živly, mechanickým poškozením výrobku tj. ulomením, pádem, vlhkostí apod.
- pokud se jedná o 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, osobně nebo telefonicky.

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 500,- Kč + DPH. Při časově náročnějším zásahu je účtována hodinová sazba ve výši 500,- Kč + DPH.

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

Způsob provedení reklamační

Reklamační se vyřizují ve firmě Atoll Europe s.r.o., nikoli u zákazníka. Výjimku tvoří speciální obchodní případy u kterých je smluvně zajišťován servisní zásah v místě instalace.

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

Při uplatnění reklamační je kupující povinen doručit vadné zboží v originálním balení včetně všech příruček, instalačních médií a kopie dodacího listu (pouze v případě reklamační zboží v záruce) na adresu firmy Atoll Europe s.r.o. Spolu se zbožím dealer 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 1.4.2017 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 s.r.o. si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.