

# Reklamační řád

ANPRO s.r.o.

Prostorná 814/5

709 00 Ostrava-Mar. Hory

IČ: 26842564 DIČ:CZ26842564

vydává v souladu s příslušnými právními předpisy tento reklamační řád pro internetový obchod [www.anpro.cz](http://www.anpro.cz) a prodejnu pro, které upravuje podmínky, na jejichž základě uplatňuje Kupující svá práva při rozporu zboží s kupní smlouvou a dále podmínky uplatňování odpovědnosti za vady vůči Prodávajícímu, popřípadě jiná práva níže uvedená.

Záruční doba začíná běžet od data prodeje věci Kupujícímu. Záruční doba je u všech výrobků ve standartní době 24 měsíců od data prodeje zboží, pokud výrobce, nebo společnost ANPRO s.r.o. nestanoví záruční dobu delší.

- Minimální trvanlivost přípravků (gelů, akrylů, krémů, laků atd.) je uvedena na obalu výrobku nebo na přiloženém letáku, a to buď slovy nebo symbolem otevřeného kelímku spolu s počtem měsíců do kdy je nutné obsah balení spotřebovat od otevření (např. u znaku 12M nebo 24M je potřeba výrobek spotřebovat do 12 nebo do 24 měsíců od otevření)

## 1. Rozpor s kupní smlouvou

V případě dodání zboží v rozporu s kupní smlouvou má Kupující právo na to, aby Prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku Kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může Kupující požadovat slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

## 2. Kontrola zásilky

Při převzetí zásilky je nutné okamžitě přezkontrolovat stav zásilky. Pokud je při převzetí zjištěno mechanické poškození obalu zásilky či neúplnost zásilky, je nutné za přítomnosti přepravce vyhotovit do přepravních dokladů záznam o poškození zásilky a nechat si tuto skutečnost dopravcem potvrdit, případně zásilku nepřevzít. Bez tohoto potvrzení není možné uznat reklamaci mechanicky poškozeného či jinak znehodnoceného zboží způsobenou při přepravě. Reklamaci neúplné či chybné dodávky je možné uplatnit do 24 hodin od převzetí zásilky od přepravce.

V případě, že reklamujete poškozené zboží a žádáte o zaslání náhradního zboží je potřeba požadavek zaslat jako reklamaci na email [anpro@anpro.cz](mailto:anpro@anpro.cz) a poškození výrobku doložit fotografiemi poškozeného výrobku. V případě nutnosti budete vyzváni k zaslání poškozeného výrobku poštou s kopií faktury a popisem závady, nejlépe s fotografiemi poškozených položek.

Při osobním převzetí zásilek na pobočce je nutné přezkontrolovat kompletnost, správnost a nepoškozenost objednávky kupujícím přímo na místě. Kupující převzetím zboží dává souhlas, že veškeré zboží bylo převzato nepoškozené a kompletní. Na pozdější reklamace nekompletnosti či mechanického poškození výrobku nebude brán zřetel.

### 3. Reklamace

V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada, má Kupující právo na reklamaci.

#### 3.1. Předání reklamovaného výrobku

Reklamaci lze uplatnit zásilkou označenou „REKLAMACE“ doručenou do sídla společnosti ANPRO s.r.o. či osobně v sídle společnosti. Zásilky zašlete nejlépe doporučeným balíkem. Doporučujeme Vám zásilku pojistit. Kupující je povinen zboží zajistit tak, aby nedošlo během přepravy k poškození vráceného zboží. V případě doručení poškozené zásilky přepravcem nebude zásilka Prodávajícím převzata. Kupující bere na vědomí, že pokud zboží vrácené Kupujícím bude poškozeno, opotřebeno či částečně spotřebováno, vzniká Prodávajícímu vůči Kupujícímu nárok na náhradu škody jemu tím vzniklé. Nárok na úhradu vzniklé škody je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku Kupujícího na vrácení kupní ceny.

**Upozornění: Neposílejte zboží na dobírku - nebude převzato!** Kupující je povinen v rámci zákonné lhůty prokázat nabytí zboží pomocí dokladu o koupi a záručního listu vystaveného prodávajícím. Umožňuje-li to povaha výrobku, postačuje místo záručního listu doklad o koupi vystavený prodávajícím. Kupující uplatňující reklamaci předá zboží čisté, u používaných přístrojů řádně vyčištěné a s kompletní dokumentací, tj. dokladem o nabytí, záručním listem, byl-li k tomuto zboží vystaven a řádně vyplněným reklamačním listem včetně kontaktních údajů. Při opakovaném dodání neúplné dokumentace si prodávající vyhrazuje právo účtovat odběrateli poplatek ve výši 50,- Kč za dohledání těchto dokladů (např. doklad o nabytí věci). **V případě obdržení znečištěných přístrojů si prodávající vyhrazuje právo zboží k reklamaci nepřevzít!**

V případě osobního předání reklamace bude s kupujícím sepsán protokol o převzetí reklamace, kde bude uvedeno, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je požadován.

Nebude-li kterákoli z podmínek zde uvedených ze strany Kupujícího řádně splněna, nebude reklamace uznána jako oprávněná a následně vyřízena.

Je-li reklamující spotřebitel (přímý zákazník) – viz VOP, část I – Kupující, je reklamace vyřizována ve smyslu Občanského zákoníku č.40/1964 Sb. a Zákonem o ochraně spotřebitele č.634/1992 Sb. Je-li reklamujícím právnická osoba, živnostník, další prodejce – je reklamace vyřizována ve smyslu Obchodního zákoníku č.513/1991 Sb. A dle VOP, záručních listů, servisních podmínek a jiných písemně ustanovených dokumentů prodávajícího.

#### 3.2. Řešení reklamace uplatněné spotřebitelem

- Jde-li o vadu odstranitelnou, vzniká Kupujícímu 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, vzniká Kupujícímu právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy.
- Jde-li o vady odstranitelné, avšak Kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat, vzniká Kupujícímu právo na odstoupení od kupní smlouvy. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje, jestliže se stejná vada bránícímu řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, 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 Kupující výměnu věci, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy.

### 3.3.Reklamacce se nevztahují na případy:

- vznikla-li závada nebo poškození prokazatelně nesprávným užíváním, v rozporu s návodem k použití (např. provoz při nesprávném napájecím napětí, připojování na nedovolené zdroje proudu, chybným skladováním), chybnou manipulací, mechanickým poškozením anebo jiným nesprávným jednáním Kupujícího
- prokazatelných nedovolených zásahů do přístroje
- nese-li předložený "Záruční list" zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na výrobku odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v "Záručním listu"
- na vady, které vznikly běžným opotřebením
- vady způsobené vlivem živelných katastrof

O oprávněnosti každé reklamacce a posouzení odstranitelnosti či neodstranitelnosti vady, či otestování funkčnosti či nefunkčnosti výrobku provede odborný pracovník nebo servisní technik.

### 3.4.Termíny pro vyřízení reklamacce

V případě oprávněnosti reklamacce bude tato reklamacce vyřízena. Kupující bude následně vyzván k odběru zboží, anebo toto zboží Prodejce zašle kupujícímu zpět.

- Dojde-li k výměně vadného výrobku za nový anebo byla-li vyměněna součástka výrobku, začne běžet nová záruční doba k danému výrobku, resp. k jeho nové části, znovu od převzetí nové věci, resp. věci s novou součástkou. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek podle záznamu v záruční opravě. Záznam o provedené opravě je oprávněn provést pouze Prodávající či autorizovaný servis.
- V případě oprávněné reklamacce má Kupující spotřebitel právo na náhradu nutných nákladů spojených s reklamací. Stejně právo náleží i Kupujícímu pro případ odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci. Náklady spojené s přepravou zboží ke Kupujícímu po vyřízení reklamacce jsou hrazeny Prodávajícím. Nárok na úhradu vzniklých nákladů je Prodávající oprávněn kompenzovat formou kupónů či slev z dalších objednávek. V případě nárokování nákladů spojených s reklamací je Kupující povinen doložit tyto náklady platným dokladem.
- V případě nepřebírání reklamacce Kupujícím si Prodávající vyhrazuje právo účtovat Kupujícímu náklady spojené s opakovaným zasláním reklamovaného zboží.
- V případě neoprávněnosti reklamacce přísluší Prodávajícímu právo uplatnit nároky na další skutečně vynaložené náklady spojené s neoprávněnou reklamací (tj. náklady na práci vzniklé při testování výrobku, zjištění závady, vynaložené poštovné při vrácení reklamacce zpět Kupujícímu apod.). Neoprávněnou reklamací se rozumí reklamacce, která byla uplatněna po skončení zákonné lhůty, nebo závady, které byly způsobeny nešetrným zacházením, neodborným zacházením, nepostupováním podle návodu k výrobku, záručních listů, nesprávným skladováním a vady vzniklé běžným používáním.
- V případě neoprávněné reklamacce a současně odstranitelné vadě (např. vad vzniklých běžným používáním) bude Kupující informován o výši předpokládaných nákladů potřebných pro odstranění závady. Po odsouhlasení maximální výše pro odstranění závady ze strany Kupujícího bude Prodávajícím vada odstraněna. Kupujícímu budou vyfakturovány skutečně vynaložené náklady. Náklady však nesmí přesáhnout původně odsouhlasenou výši pro odstranění závady.

Reklamacce jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však dle zákonných podmínek ode dne jejich uplatnění, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na lhůtě

delší. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

V Ostravě dne 1.1.2018