

Reklamační řád

[Úvod](#) / Reklamační řád

Poučení pro spotřebitele - reklamační řád

1. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č.40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.

2. Záruční podmínky

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.
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, nedodržování doporučené nosnosti u daného výrobku a jeho přetěžování.

3. Základní podmínky reklamace

1. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
2. Záruka se vztahuje pouze na výrobní vady, vady materiálu nebo nekompletnost. Nikoliv na běžné opotřebení. Za vadu nelze považovat změnu stavu výrobku, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného užívání nebo zásahu, nedostatečné nebo nevhodné údržby.
3. Vyskytne-li se u výrobku neodstranitelná vada, která nebrání dalšímu užívání, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Na vady, na které byla poskytnuta sleva, nelze uplatnit reklamaci.
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 Bagmaster s. r. o. 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).
5. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, kdy lhůta začíná běžet, den následující po převzetí zboží. V případech pozáručních oprav je lhůta stanovena po dohodě s vedoucím pracovníkem nebo s pověřenou osobou, která přijímá věc do opravy.

4. Místo a způsob uplatnění reklamace

1. Při zakoupení zboží v maloobchodní prodejně obchodního partnera společnosti Bagmaster s.r.o., zákazník uplatňuje reklamaci tam, kde bylo zboží zakoupeno.
2. Oznámení o zjištěných vadách včetně jejich stručného popisu je třeba učinit písemnou formou a přiložit spolu s kopií dokladu o zakoupení k reklamovanému zboží. Zásilku nezasílejte na dobírku. Takto zaslané zboží k reklamaci nebude přijato a prodlužuje se tím doba vyřízení reklamace.
3. Společnost Bagmaster s.r.o. neručí za špatně zabalené zásilky vráceného nebo reklamovaného zboží zákazníkem. Na reklamace vad způsobených přepravou zboží v nedostatečném obalu nebude brán zřetel. (Toto ustanovení se nevztahuje na zásilky distribuované od Bagmaster s. r. o. směrem ke konečným zákazníkům a obchodním partnerům společnosti.)
4. Reklamaci zboží zakoupeného v internetovém obchodě společnosti Bagmaster s.r.o. doporučujeme uplatnit na adrese reklamačního oddělení:

"Bagmaster s.r.o.,

Nádražní 1

785 01 Šternberk

Kontaktní osoba: Petra Bohušová, Tel.: +420 602 676 483, E-mail:

reklamace@bagmaster.cz"

V mimořádných případech lze po domluvě reklamaci uplatnit i osobně na adrese výdejního místa v Plzni: Bagmaster s.r.o., Pod Košutkou 2, 323 00 Plzeň (otevírací doba: Po – Pá, 7.30 – 16.00)

5. Lhůty pro uplatnění reklamace

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.
1. 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 Bagmaster s.r.o. se zavazuje informovat zákazníka o příjmu reklamace nejpozději do tří pracovních dnů od obdržení reklamace. 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.
2. 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.

6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1. 12. 2012. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

