

Reklamační řád

ALDA hotel equipment a.s.

I. Všeobecná ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti společnosti **ALDA hotel equipment a.s.**, se sídlem Oskořinská 162, 289 31 Chleby, IČ 07713606, DIČ CZ07713606, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 24018 (dále jen „**Prodávající**“), a kupujícího, s nímž prodávající uzavírá kupní smlouvy na dodávku zboží z nabídky prodávajícího (dále jen "**Kupující**"), při uplatňování práv z vadného plnění a práv ze záruky za jakost. Tento reklamační řád se však nepoužije, pokud je kupující spotřebitelem ve smyslu ustanovení § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“).
2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího (dále jen „**VOP**“), se kterými tvoří nedílnou součást kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím a Kupujícím. Souhlasem s VOP tak Kupující souhlasí i s tímto Reklamačním řádem a zavazuje se podle něj postupovat.
3. Odchylná ustanovení uvedená v rámcové smlouvě, kupní smlouvě a VOP mají vždy přednost před ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.
4. Reklamační řád může být jako součást VOP jednostranně Prodávajícím měněn za podmínek uvedených ve VOP.
5. Práva a povinnosti spotřebitelů z odpovědnosti za vady a poskytnuté záruky za jakost jsou pro spotřebitele upraveny samostatně ve Všeobecných obchodních podmínkách společnosti ALDA hotel equipment a.s. určených pro spotřebitele.

II. Záruka za jakost

1. Není-li dále uvedeno jinak, či nebude-li sjednáno jinak, poskytuje Prodávající na dodávané zboží záruku za jakost, tj. záruku, že dodané zboží bude po dobu záruky způsobilé pro obvyklý účel nebo bude mít obvyklé vlastnosti (dále jen „**záruka**“).
2. Prodávající poskytuje na zboží záruku v délce dvacet čtyři (24) měsíců, a to kromě níže uvedených výjimek:
 - hotelová kosmetika:
 - záruční doba po dobu expirace.
 - koupelnové doplňky:
 - záruční doba na funkčnost a povrch činí 10 let, kromě níže uvedených výjimek. Tato prodloužená záruka se nevztahuje na ty spotřební části výrobků, které podléhají běžnému opotřebení (rukojeti, plastové části výrobků, plastové příslušenství apod.),
 - výjimka: 6 měsíců: náhradní plastový kartáč k WC štětkám,

- výjimka 24 měsíců: pumpičky, kosmetická zrcátka a zrcadla, rukojeť kartáče, jezdce na sprchové tyče, výrobky řady Vintage, Modern, Satin, Keramik, Nero, Noir, White, madla, výrobky z plastu, odpadkové koše, sprchový program, poličky do sprchy, odpadkové koše, osoušeče, plastové výrobky, zboží s kódem 106105181, 106107011, 106107021, 106107031, 106109071, 106109081, 106109091, 106112065, 106101015, 105109075, 105109205, 151109015, 106109091, 102306062.
- použité zboží:
 - záruční doba je stanovena samostatně v příloženém záručním listu, který je dodán spolu se zbožím.
3. Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícím; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Ustanovení věty druhé § 2115 OZ se nepoužije.
4. Záruka za jakost se nevztahuje na následující vady zboží či jeho části:
- vady způsobené nesprávným použitím, např. použitím zboží v rozporu s návodem k instalaci, používání a obsluze (resp. s požadavky provozních předpisů a předpisů pro údržbu) anebo v rozporu s technickými normami či jinými bezpečnostními předpisy platnými v České republice,
 - vady způsobené nesprávnou instalací či úpravou nebo provedením jakýchkoliv jiných neautorizovaných zásahů do zboží nebo jeho jednotlivých částí bez předchozího písemného souhlasu prodávajícího,
 - vady způsobené fyzickým poškozením, neodvratnou událostí (živelná pohroma, nehoda atp.), povětrnostními vlivy, ohněm, vodou, bleskem nebo elektrostatickým výbojem,
 - opotřebení způsobené obvyklým užíváním,
 - vady způsobené nesprávnou přepravou a skladováním,
 - vady a závady vzniklé při použití výrobku v agresivním prostředí, jako jsou chemické provozy, bazény, sauny,
 - vady způsobené nesprávnou údržbou zboží (v rozporu s návodem na čištění uvedeným v příloze č. 1 tohoto Reklamačního řádu či návodem na údržbu dodávaným ke zboží),
 - u zboží prodávaného za nižší cenu na vady, pro které byla nižší cena ujednána,
 - u použitého zboží na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo převzetí Kupujícím.
5. Kupující pozbývá práva ze záruky u zboží, u kterého bylo porušeno nebo jinak poškozeno anebo pozměněno výrobní číslo nebo jiné prvky sloužící k identifikaci zboží anebo ochranné pečeti či nálepky či jiné prvky ochrany sloužící k zjištění neodborné manipulace se zbožím, nebo u něhož byly poškozeny či pozměněny údaje uvedené na záručním listu.

III. Odpovědnost za vady zboží

1. Právo Kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má zboží při přechodu nebezpečí škody na zboží na Kupujícího, byť se projeví později. Právo Kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou Prodávající způsobil porušením svých povinností.

2. Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o:
 - vadu, kterou musel Kupující s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření kupní smlouvy;
 - u zboží prodávaného za nižší cenu na vady, pro které byla nižší cena ujednána;
 - opotřebení zboží vyvolané jeho obvyklým užíváním;
 - u použitého zboží o vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo převzetí Kupujícím.

3. Práva kupujícího z vadného plnění nejsou dotčena, způsobilo-li vadu použití věci, kterou Kupující předal Prodávajícímu. To neplatí, pokud Prodávající na nevhodnost předané věci Kupujícího včas upozornil a Kupující na jejím použití trval, nebo prokáže-li se, že nevhodnost předané věci ani při vynaložení dostatečné péče nemohl zjistit. To platí obdobně i tehdy, způsobil-li vadu zboží postup Prodávajícího podle návrhů, vzorků nebo podkladů, které mu Kupující opatřil.

IV. Postup při uplatňování vad ze záruky za jakost a vadného plnění

1. Vady, na které se vztahuje záruka, je kupující povinen oznámit (reklamovat) u prodávajícího bez zbytečného odkladu po jejich zjištění a zároveň nejpozději do konce záruční doby. Vady, na které se vztahuje odpovědnost prodávajícího za vady, je Kupující povinen oznámit (reklamovat) u Prodávajícího bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při včasné prohlídce zboží a dostatečné péči zjistit. Jedná-li se o skryté vady, na které se vztahuje odpovědnost Prodávajícího za vady, platí totéž s tím, že vady musí být zároveň uplatněny nejpozději do dvou (2) let od odevzdání zboží. Oznámení vad musí být učiněno písemně či prostředky komunikace na dálku.
2. Neoznámí-li Kupující Prodávajícímu reklamované vady včas, pozbývá Kupující práv z poskytnuté záruky a práv z odpovědnosti Prodávajícího za vady a Prodávající za takové vady Kupujícímu neodpovídá.
3. Nebude-li dohodnuto jinak, je Kupující reklamované zboží povinen doručit bez zbytečného odkladu po oznámení vad do provozovny Prodávajícího v původním obalu. Kupující může reklamované zboží doručit Prodávajícímu osobně nebo reklamované zboží zaslat přepravní společností či doručit Prodávajícímu zboží v pracovní době provozovny jiným vhodným způsobem. Při osobním uplatnění reklamace je Kupující povinen předložit pořizovací doklad včetně záručního listu, pokud byl dodán se zbožím. Pokud je reklamované zboží zasláno, je Kupující povinen ke zboží přiložit průvodní dopis se specifikací reklamované závady, kopii pořizovacího dokladu a záručního listu, pokud byl ke zboží přiložený, a kontaktní údaje na Kupujícího.
4. Náklady na vrácení reklamovaného zboží hradí Kupující a náklady na zaslání zboží Kupujícímu po vyřízení reklamace hradí v případě uznání reklamace Prodávající. Nebude-li reklamace uznána, bude zboží zasláno Kupujícímu zpět na jeho náklad. Prodávající nenese při uplatnění reklamace jakoukoli odpovědnost za vady vzniklé při přepravě zboží Prodávajícímu.
5. Nedodá-li Kupující reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení Kupujícího od smlouvy bude Kupujícímu vrácena kupní cena ponížená o cenu nedodaného příslušenství.

6. V případě včasného uplatnění reklamace a vadného plnění, na které se vztahuje odpovědnost Prodávajícího za vady či poskytnutá záruka, má Kupující právo na:

- a) dodání nového zboží bez vady, nebo na dodání chybějícího zboží nebo na odstranění právních vad zboží;
- b) na opravu zboží.

Volba způsobu řešení reklamované vady je na Prodávajícím.

7. Způsob řešení reklamace bude Prodávajícím upřesněn bez zbytečného odkladu po převzetí reklamovaného zboží, nejpozději však do sedmi (7) pracovních dnů od převzetí reklamovaného zboží, a to písemně či prostředky komunikace na dálku.

8. V případě, že prodávající sdělí Kupujícímu, že reklamované vady, za které Prodávající odpovídá, neodstraní, nebo v případě, že reklamované vady, za které Prodávající odpovídá, Prodávající neodstraní v přiměřené lhůtě, která však vždy bude delší než čtrnáct (14) dnů od obdržení reklamovaného zboží v původním obalu, má Kupující právo dle své volby na:

- a) přiměřenou slevu z kupní ceny zboží;
- b) odstoupit od kupní smlouvy.

Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího.

9. Kupující nemůže odstoupit od kupní smlouvy, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém jej obdržel. To neplatí,

- a) došlo-li ke změně stavu zboží v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží,
- b) použil-li Kupující zboží ještě před objevením vady,
- c) nezpůsobil-li Kupující nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním nebo opomenutím, nebo
- d) prodal-li Kupující zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, nebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Kupující Prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá Prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

V. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád vstupuje v platnost dnem 1.2.2022 a je k dispozici v provozovně společnosti ALDA hotel equipment a.s. a elektronicky na www.alda.cz.

2. Ustanovení § 2106 a 2017 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů se nepoužijí.

Příloha č. 1:

Návod na údržbu

Návod na čištění produktů:

K čištění produktů je zakázáno používat prostředky s obsahem kyseliny octové, fosforečné, mravenčí a chlorovodíkové, prostředky obsahující bělidla na bázi chlóru, drátěnky, hrubé houbičky a čisticí prostředky, které mohou poškrábat povrch výrobku, suché, tekuté nebo pastové čisticí prášky a písky, alkalické nebo kyselé silně koncentrované prostředky, prostředky stavební chemie s korozně agresivním účinkem.