**Doporučený postup reklamace**

Chápeme, že vyřizování každé reklamace je pro zákazníka často poměrně nepříjemná záležitost, a proto se snažíme celý proces reklamace maximálně zkrátit a vše řešit co možná nejrychleji a ke spokojenosti zákazníka. Při vyřizování reklamací se snažíme našim zákazníkům vycházet maximálně vstříc, k čemuž nám mj. dopomáhají i naše zcela nadstandardní vztahy s klíčovými dodavateli.

**Postup uplatnění reklamace**Pro zjednodušení a maximální přehlednost je proces reklamace převeden i do elektronické podoby. Při uplatnění reklamace je třeba uplatnit následující postup:

1. Zákazník nejprve vyplní reklamační protokol, který Vám zašleme obratem na požádání e-mailem. Tento protokol obsahuje všechny důležité informace, které jsou nezbytné pro bezproblémové vyřízení reklamace. Do protokolu uveďte závadu co nejpodrobněji, případně můžete připojit nákres na již vytištěný protokol.
2. V protokolu uveďte i číslo bankovního účtu pro případ, že vada bude neodstranitelná a zboží již nebude dostupné.
3. Vyplněný protokol je třeba vytisknout a opatřit podpisem.
4. Protokol musí být vložen do zásilky, která bude obsahovat reklamované zboží. Zboží je třeba zabalit tak, aby obal dostatečně bránil poškození reklamovaného výrobku během přepravy (včetně obalu výrobku!).
5. Spolu s protokolem reklamovaného zboží doporučujeme, z důvodu urychlení komunikace, přiložit kopii daňového dokladu - faktury.
6. Zboží je třeba poslat vždy kompletní – nelze poslat jen jeho poškozenou část.
7. O vyřizování reklamace budete průběžně informováni, chystáme sledování on-line
8. Oesílejte na adresu :

AquaSolutions s.r.o., reklamační oddělení
M.Pujmanové 14
73601 Havířov

**Reklamaci nelze podat telefonicky!** Zboží, které bude na naši adresu zasláno bez vysvětlení, bude obratem zasláno zpět.

Na základě přiložených podkladů bude reklamace odborně posouzena a bude stanoven další postup při vyřizování reklamace. Oprávněnost nebo neoprávněnost reklamace vždy posuzuje výrobce, dovozce zboží nebo oprávněná osoba (např. zbožíznalec), který vydá své písemné stanovisko k reklamaci. V případě, že bude reklamace shledána jako oprávněná, bude kupujícímu zaslán opravený výrobek, nový kus nebo vrácena kupní cena. Bude tak učiněno bezprostředně po posouzení reklamace. V případě oprávněné reklamace má kupující nárok na úhradu vzniklých nákladů spojených s reklamací (poštovného) v přiměřené výši.

Finanční obnos zašleme převodem na bankovní účet, a to nejpozději do 14 pracovních dnů od vyřízení reklamace. Číslo účtu uvádějte kompletní, včetně pomlček. **Peníze nevracíme složenkou!**

O výsledku reklamace Vás budeme **vždy** informovat ve lhůtě do 30 dní od přijetí zboží - telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím administračního rozhraní.

**Reklamační řád**

**Odpovědnost za vady zboží, záruka**
Na zboží se vztahuje záruka podle záručních podmínek a lhůt uvedených v záručních listech jednotlivých výrobků. Minimální záruční lhůta je 6 měsíců dle občanského zákoníku, maximální záruka je u úpraven vody při dodržení servisních prohlídek 72 měsíců. Záruční lhůta začíná plynout dnem převzetí předmětu plnění. V případě výskytu vady předmětu plnění, na kterou se vztahuje záruka, kupující uplatňuje zajištění opravy nebo servis přímo u **prodejce**.

**Servis a opravy v záruční lhůtě**
pro servis je ideální doručit vadný výrobek do sídla firmy. Pokud jede technik na místo k zákazníkovi, je servisní úkon a náhradní díly bezplatné. Pokud bude úkon nedůvodný, jsou zákazníkovi následně účtovány náklady na cestovné + 250,- Kč za hodinu práce technika.

**Minimální záruční lhůta**
Zákonem stanovená minimální zákonná lhůta je **6 měsíců**. V případě, že je na produkt poskytována delší záruční lhůta, její délka je vyznačena na faktuře, případně v záručním a dodacím listu.

**Podmínky záruky**
Kupujícímu doporučujeme prohlédnout zboží bezprostředně při jeho převzetí. Pokud je zjištěno poškození, vyhotoví se záznam o poškození a prodávající je povinen poskytnout přiměřenou slevu z dodávky nebo dodat jiný bezvadný výrobek. Pozdější reklamace mechanického poškození výrobku vzniklé při přepravě již není možné uznat.

**Reklamace zboží**
Reklamace zboží se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákonem na ochranu spotřebitele. V případě zjištění neodstranitelné vady zboží (na základě písemného posouzení autorizovaného servisního střediska, pokud si to vyžaduje povaha výrobku) bude toto zboží vyměněno za stejný kus, případně vrácena již zaplacená celá cena zboží zpět.

Za vyřízení reklamace je odpovědný pracovník určený prodejcem, jehož jméno lze zjistit ze stránek prodejce. V případě problémů s reklamací můžete kontaktovat, kteréhokoliv zástupce provozovatele uvedeného na [kontaktní stránce](http://www.sportobchod.cz/kontakty).

