**Reklamační řád**

1. **Všeobecná ustanovení**

Reklamační řád společnosti Aga24, s.r.o., IČ 037 30 689, DIČ CZ03730689, se sídlem Nová Tovární 1746, 737 01 Český Těšín, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 24098 (dále jen „**prodávající**“).

Tento reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**NOZ**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o ochraně spotřebitele**“).

Reklamační řád obsahuje informace pro zákazníka při uplatňování reklamace zboží nakupovaného v internetovém obchodě www.aga24.cz.

Reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího. Uzavřením kupní smlouvy vyjadřuje kupující souhlas s obchodními podmínkami a reklamačním řádem prodávajícího a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

Prodávající jedná při uzavírání a plnění kupní smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti, je tedy podnikatelem, jenž přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo služby.

Zákazníkem internetového obchodu prodávajícího je buď spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele nebo podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „**kupující**“).

Kupující bere na vědomí, že je povinen prodávajícímu poskytnout potřebnou součinnost pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

1. **Odpovědnost prodávajícího**

Prodávající dodá kupujícímu zboží v množství, jakosti a provedení, jak je ujednáno v kupní smlouvě. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný z kupní smlouvy; jinak pro účel obvyklý.

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:

* má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
* věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
* je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; a
* věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Kupující je povinen zkontrolovat obal doručeného zboží ihned při převzetí od kurýra, případně na přepážce České pošty. Jestliže je obal viditelně poškozen, kupující zásilku nepřejímá a vyplní s dopravcem formulář o poškození zboží během přepravy a rovněž informuje prodávajícího o této skutečnosti telefonicky nebo e-mailem.

Podepsaný formulář o poškození obalu zboží během přepravy kupující zašle e-mailem na:
**reklamace@aga24.cz**

Pokud poškození obalu zboží kupující zjistí až po odjezdu dopravce, kontaktuje neprodleně kurýrní společnost, která zboží doručila.

1. **Práva z odpovědnosti za vady zboží**

Kupující spotřebitel může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění krátit na 12 měsíců. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se prodávající s kupujícím dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

Uplatňuje-li kupující podnikatel právo z vad, odpovídá prodávající pouze za vady, které má věc v okamžiku převzetí zboží. Kupující podnikatel je povinen zjištěné závady bez zbytečného odkladu vytknout.

Kupující může uplatnit reklamaci v sídle prodávajícího. Kupující uplatňuje reklamaci osobně, popřípadě poštou nebo emailem na reklamace@aga24.cz s uvedením čísla faktury nebo objednávky, důvodu reklamace, preferovaného řešení reklamace a kontaktních údajů.

K usnadnění reklamace je k dispozici kupujícímu reklamační formulář, který tvoří přílohu tohoto reklamačního řádu.

Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže zejména z důvodu, že není možné dopravit reklamované zboží do sídla prodávajícího běžným způsobem (zamontované zboží, součást nemovitosti a další obdobné případy), posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

Zasílá ji kupující prodívajícímu reklamované zboží prostřednictvím přepravní společnosti, je v nejlepším zájmu kupujícího, aby reklamované zboží zabalil do dostatečně ochranného materiálu, aby v průběhu přepravy nedošlo k jeho poškození.

Odpovědnost prodávajícího za vady (poškození) zboží se nevztahuje na mechanické opotřebení výrobku (nebo jeho dílů) způsobené používáním, prokazatelně nesprávným používáním zboží, užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu.

Odpovědnost prodávajícího za vady se rovněž nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Jde-li o zboží prodávané za nižší cenu pro svoji vadu, nevztahuje se odpovědnost prodávajícího pro tu vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána. U zboží použitého pak prodávající neodpovídá za vadu, jež odpovídá míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím.

Prodávající vydá kupujícímu potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to bezprostředně po přijetí reklamace. Kupující dále obdrží potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodněn í zamítnutí reklamace.

Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží ve 24 měsíční záruční době (u kupujícího spotřebitele), přičemž v této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a dle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):

* odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
* bezplatné odstranění vady opravou;
* přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
* vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy (u kupujícího spotřebitele).

Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.

U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může kupující spotřebitel uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy.

Odstoupí-li kupující od smlouvy, zašle nebo předá firmě Aga24 bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od firmy Aga24 obdržel, a to na své náklady.

Prodávající dále uvádí, že záruční doba (záruka za jakost) pro zboží zakoupené kupujícím spotřebitelem trvá 24 měsíců a pro zboží zakoupené kupujícím podnikatelem trvá záruční doba 12 měsíců od převzetí zboží.

1. **Vyřízení reklamace**

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace.

Formulář ke stažení zde.

Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.

Nezvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Kupující je povinen prokázat nákup zboží, a to nejlépe dokladem o koupi. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění (oznámení) reklamace. Kupující předá či doručí zboží prodávajícímu současně nebo bezprostředně po uplatnění reklamace. Jestliže kupující neposkytne prodávajícímu součinnost při vyřízení reklamace, může prodávající přiměřeně prodloužit lhůtu pro řádné vyřízení reklamace.

Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí.

Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřeší bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím spotřebitelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. V případě reklamace zboží kupujícím podnikatelem, je prodávající povinen vyříditi jej v přiměřené lhůtě.

Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout.

U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů. Za účelně vynaložené náklady se přitom považuje zejména poštovné vynaložení při odesílání reklamovaného zboží. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy má kupující rovněž právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

**Specifika reklamace trampolín:**

Reklamace se nevztahují na ochranu pružin, pokud kupující nepoužívá doporučenou plachtu na přikrytí.

Reklamace na zrezivění se uplatňuje od 10 % poškození a více na kus.

Kratší možnou životnost jednotlivých dílů výrobků (trampolín), zejména pokud se jedná o kryt pružin na trampolínu a ochrannou horní síť, nelze považovat za výrobní vadu.

Po uplynutí záruční doby (24 měsíců) se doporučuje trampolínu kompletně zkontrolovat odborníkem.