**Reklamační řád společnosti SH CleanTech s.r.o.**

se sídlem Dřevařská 514, PSČ 541 03 Trutnov 3 , IČ 21832625, zapsané v obchodním rejstříku Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 53232

**I. Všeobecná ustanovení**

1. Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároků ze záruky za jakost mezi společností SH CleanTech s.r.o. (dále jako prodávající) a spotřebitelem (dále kupujícím), odebírající zboží od prodávajícího. Poskytování záruky, délka záruční doby a vyřizování reklamací se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zákona na ochranu spotřebitele a dalšími právními předpisy, které tuto oblast upravují (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku). Podmínky pro uplatnění práva z vadného plnění vč. záruční odpovědnosti za jakost stanovené Reklamačním řádem se týkají pouze zboží, jehož reklamace byla kupujícím bezodkladně řádně a oprávněně uplatněna.

2. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody a ušlý zisk vyplývající z provozu produktu, případně jeho nekompatibility s jinými produkty (není-li předem písemně stanoveno jinak), ani za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytovaná záruka za jakost.

3. Záruční doba výrobku začíná běžet ode dne převzetí zboží Kupujícím. Prodávající poskytuje záruku za jakost a úplnost dodávky. Záruční doba pro Kupujícího spotřebitele činí 24 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v záruční opravě. V případě výměny Zboží začíná běžet nová záruční doba.

4. Kupující, který je spotřebitelem, je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

**II. Převzetí zboží**

1. Kupující má povinnost zkontrolovat fyzický stav zásilky a obdrženého zboží. Jakékoli nesoulady či poškození musí ihned na místě komunikovat s dopravcem a zapsat zjištěné skutečnosti do dodacího či přepravního listu. V případě větších poškození kupující nepřevezme zásilku od dopravce vůbec a telefonicky na tel. 499 826 010 či e-mailem na adrese info@shcleantech.cz nahlásí tuto skutečnost.

2. Prohlídku musí kupující provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možné zjistit při vynaložení obvyklé pozornosti.

**III. Místo uplatnění reklamace**

1. Uplatnění práva z vadného plnění či nároku plynoucího ze záruky za jakost se rozumí zaslání písemné informace nebo emailové informace na emailovou adresu prodávajícího: info@shcleantech.cz s popisem vady. Uplatnit reklamaci je možné také v místě provozovny prodávajícího: Strmá 523, 541 01 Trutnov.

**IV. Předání a doprava reklamací**

1. Kupující doručuje reklamované zboží osobně nebo dopravcem na vlastní náklady a nebezpečí. Zboží z oprávněné reklamace je zasláno zpět na náklady prodávajícího, zboží z neoprávněné reklamace bude kupujícímu zasláno zpět na jeho náklady.

**V. Způsob uplatnění reklamace, potřebné dokumenty**

1. 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.

2. Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy.

3. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

4. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

5. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

6. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

**Záruku nelze uplatnit v následujících případech:**

* Vypršela-li u reklamovaného zboží záruční doba přede dnem uplatnění reklamace (záruka zanikla).
* Vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním nezbytné údržby o zboží ze strany kupujícího.
* Vada vznikla provedením neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav bez svolení výrobce.
* Vada vznikla zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN.
* Zboží bylo poškozeno živly.
* Na výrobku se objevily optické změny, které vzniknou běžným používáním, a neovlivní funkční schopnost výrobků.
* Vada vznikla používáním zboží v rozporu s návodem k obsluze popřípadě nedodržením pokynů stanovených výrobcem či prodejcem.
* Vada způsobená dopravou, kterou zajišťoval kupující.
* Vada vzniklá v důsledku jednání (konání či opomenutí) třetí osoby nebo kupujícího.
* Vada vznikla nesprávným skladováním zboží (teplota, vzdušnost, prašnost) či běžným opotřebením.
* Porušením či odstraněním ochranných pečetí a identifikačních nálepek na zboží.
* Vady způsobené mechanickým nebo chemickým poškozením.

7. Reklamace vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak, je-li Kupující spotřebitelem. Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím. Prodávající spotřebiteli vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o případném provedení opravy a době jejího trvání, popř. písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Prodávající toto potvrzení vydá ke dni doručení reklamační zásilky do sídla prodávajícího.

8. Kupující je povinen při reklamaci v rámci zákonné záruky prokázat dokladem o koupi daného zboží.

9. Po vyřízení reklamace bude kupující vyzván k převzetí nového zboží, případně mu bude na náklady společnosti SH CleanTech s.r.o. zaslán na uvedenou adresu.

**Pro uplatnění reklamace je třeba:**

1. doložit originál či kopii dokladu o nákupu zboží a dodací list, pokud byl předán
2. přesný popis závady

**Neoprávněná reklamace:**

1. Za neoprávněnou reklamaci se považuje zejména, jestliže:

* dojde na zboží k poškození štítku, výrobního čísla, typového označení, plomby nebo jiného vlastního označení prodávajícího např. samolepek
* dojde k mechanickému poškození zboží
* škoda byla způsobena v důsledku neodborné manipulace, nesprávného použití nebo nevhodným umístěním v podmínkách, které daly vzniknout škodě svojí vlhkostí, prašností, chemickými či fyzikálními vlivy nebo při provozu mimo rozsah teplot od 5°C do 30°C
* škoda byla způsobena vyšší mocí (povodní, bleskem, požárem…)
* změna na zboží byla způsobena neoprávněnou osobou v záruční době, samovolnou změnou konstrukce zboží nebo neoprávněným či nevhodným zásahem do zboží, způsobeným kupujícím popř. jinou osobou.

2. V případě neoprávněné reklamace bude zboží vráceno zpět se stanoviskem příslušného pracovníka, který reklamaci vyřizoval. Zboží zaslané k reklamaci bude kupujícímu opraveno nebo vyměněno, případně budou na bankovní účet kupujícímu vráceny peníze.

3. V případě neoprávněné reklamace je prodávající povinen vydat písemné odůvodnění tohoto zamítnutí a zároveň kupující nemá nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace.

**IX. Závěrečná ustanovení**

1. Tento reklamační řád je platný a účinný ode dne 01.03.2025 a vztahuje se na zboží zakoupené ode dne jeho platnosti a účinnosti.

2. Prodávající si vyhrazuje právo na jeho změnu.