

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Základní podmínky reklamace výrobků MAXIS

1. Tento reklamační řád se vztahuje na veškeré výrobky značky MAXIS® dodané společností MAXIS a.s, se sídlem v Praze 2, Slezská 2127/13, IČO: 256 75 893.
2. Vyskytne-li se u zakoupeného výrobku MAXIS vada v době pro uplatnění práv z vad, má spotřebitel právo tuto vadu reklamovat.
3. Spotřebitel uplatňuje reklamaci výrobku v prodejně, kde bylo zboží převzato, a to osobně nebo prostřednictvím přepravní služby výrobek zakoupený prostřednictvím e-shopu pak také v provozně prodávajícího Na Potůčkách 163, 757 01, Valašské Meziříčí. Výrobce prohlašuje, že veškeré reklamace bude řešit pouze s prodejnou, kde bylo zboží převzato, nikoli individuálně se spotřebitelem.
4. Vadu u výrobku MAXIS lze vytknout po dobu pro uplatnění práv z vady. Práva z vad se u zdravotních kompresivních prostředků vztahují na stálé vlastnosti kompresivního zboží pro účely skladování po dobu 24 měsíců a praktická upotřebitelnost výrobku pak činí 6 měsíců. Předpokladem pro uplatnění práv z vad je dodržování zásad správné údržby výrobků dle návodu na používání kompresivních výrobků, který je nedílnou součástí každého výrobku.
5. Za vadu nelze považovat změnu (vlastností) výrobku, která vznikla v průběhu dob k uplatnění práv z vad v důsledku používání nesprávně určené velikosti (shrnování, rolování), nesprávného ošetřování výrobku a nedodržování návodu na používání kompresivních výrobků MAXIS nebo opotřebením způsobeným obvyklým užíváním.
Mechanické poškození výrobku (protřžení) nelze uznat jako reklamaci!!!
6. Vada věci musí být uplatněna v době pro uplatnění práv z vad (24 měsíců ode dne převzetí) a bez zbytečného odkladu poté, co ji bylo možné při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit (§ 2112 odst. 1 zák. č. 89/2012 Sb, občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů, dále jen jako „OZ“). Případně další pokračování v užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady do stavu neopravitelnosti, znehodnocení výrobku, zamezení kvalitní opravy věci a z těchto důvodů může být důvodem k zamítnutí reklamace.
7. Uplatní-li spotřebitel právo z vady koupeného zboží řádně a včas (dle §2112 odst. 1 a §2169 OZ) je prodávající (vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník) povinen reklamaci vyřídit vč. odstranění případných vad (v případě oprávněné reklamace) a spotřebitele o jejím vyřízení informovat nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě (dle §19 odst.3 zákona č. 634/92 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů). O vyřízení reklamace bude spotřebitel informován prostřednictvím kontaktních údajů, které uvedl v reklamačním listu.
8. Spotřebitel předkládá k reklamaci výrobek vždy čistý a ve stavu, kdy posouzení takového výrobku nebrání obecně zásadám hygieny. V opačném případě je vedoucí prodejny nebo pracovník reklamačního oddělení oprávněn nepřijmout zboží k reklamaci. Spotřebitel nemůže na prodávajícím nebo pracovníkovi reklamačního oddělení požadovat, aby za něj prováděl očištění výrobku, a to zejména z hygienických důvodů.
9. Proávající (vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník) je povinen při uplatnění reklamace vydat spotřebiteli písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
10. Má-li věc vady, může spotřebitel požadovat opravu nebo dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené; není-li oprava věci ani dodání nové věci možné, může odstoupit od smlouvy či požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.
11. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součástí má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, případně i pokud se jedná o vadu podstatnou. V takovém případě má spotřebitel rovněž právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součástí nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel 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 zjednaní nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.
12. Za účelem správného výběru odpovídající velikosti poskytuje prodávající spotřebiteli poradenskou službu prostřednictvím prodejního personálu.
13. Pro účely reklamačního řízení dodá výrobce svému odběrateli formulář „ Reklamační list“, jeho úplné vyplnění urychluje vyřízení reklamace prodávajícím.

V Praze dne 6. 1. 2023

Mgr. Michal Jura
předseda představenstva MAXIS a.s.