

Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád bych vypracován ve smyslu zákona č.40/1964 Sb. ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník) a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v souladu s pozdějšími předpisy.

II. Záruční podmínky

1. Při výběru zboží je nutné, aby zvolený výrobek přesně odpovídal potřebám zákazníka. Zákazník by měl před zakoupením výrobku vzít v úvahu účel výrobku, jeho velikost, provedení, materiálové složení, nosnost a způsob ošetřování zboží. Pouze dobře vybrané zboží z hlediska funkčního, sortimentního a velikostního je předpokladem naplnění jeho užité hodnoty a jeho účelu.
2. Zákazník by měl před zakoupením materiálů, které se aplikují přímo na tělo (např. kineziotapy, pevné tapy, syntetické tapy, gumové pásky, rukavice, apod) předem na malém vzorku vyzkoušet vhodnou formou, zdali má dostatečnou osobní snášenlivost na kůži daného typu kupovaného materiálu. Pokud zjistí vyšší citlivost reakce jeho kůže na vybíraný materiál, je třeba vybrat výrobek vyrobený jinou technologií, nebo výrobcem. Případná zvýšená citlivost zákazníka na aplikování vybraného materiálu nemůže být důvodem k reklamaci.
3. Během užívání zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům pro ošetřování výrobku a pravidelnou údržbu daného zboží. Je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující životnost výrobku, např.: nadměrné užívání výrobku, nebo jeho používání k nevhodnému účelu. Také vada způsobená neodborným zásahem, nemůže být důvodem k reklamaci.
4. Záruční doba začíná běžet datem převzetí věci kupujícím a délka záruční doby je u všech výrobků obecně stanovena na 24 měsíců od data koupě, tedy ode dne převzetí věci kupujícím. U některých prodáváných materiálů může být doba životnosti výrobku (a tedy i záruční doba) snížena v případě nevhodného skladování výrobku. (například materiály s lepidlem jako jsou např. textilní kineziotapy mají životnost až 2 roky pouze v případě nepřerušovaného skladování při teplotě 10-25 °C a vlhkosti 40-60%.)

III. Základní podmínky reklamace

1. Vyskytne-li se u zakoupení zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
2. Záruka se vztahuje pouze na výrobní vady, vady materiálu nebo nekompletnost výrobku, nikoli na jeho běžné opotřebení. Za vadu nelze považovat změnu stavu výrobku, která vznikla v průběhu záruční doby důsledkem jeho opotřebení, nesprávného nebo nevhodného používání, vlivem nějakého zásahu či nedostatečné nebo nevhodné údržby.
3. Vyskytne-li se u výrobku neodstranitelná vada, která nebrání dalšímu užívání, má zákazník právo na přiměřenou slevu. U vad, na které byla poskytnuta sleva, nelze uplatnit reklamaci.
4. Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamováno kompletní zboží a reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží v původním stavu, hygienicky nezávadné. Společnost FYZIOklinika fyzioterapie s.r.o. je oprávněna odmítnout převzetí reklamovaného zboží, které nebude splňovat základní zásady hygieny (Vyhláška 91/1984 Sb. o opatřeních proti přenosným nemocem).
5. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

IV. Místo a způsob uplatnění reklamace

1. Reklamaci lze uplatnit v provozovně FYZIOklinika fyzioterapie s.r.o., nebo zaslat zboží na adresu: FYZIOklinika fyzioterapie s.r.o., Machkova 1642/2, 149 00, Praha 4 – Chodov. Ke zboží doporučujeme přiložit daňový doklad. Společnost FYZIOklinika fyzioterapie s.r.o. se zavazuje informovat zákazníka o příjmu reklamace nejpozději do tří pracovních dnů od obdržení reklamace.

V. Lhůty pro uplatnění reklamace

1. Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční době. Reklamaci je nezbytné uplatnit bez zbytečného odkladu ihned poté, co se vada objevila. Případné prodlení a pokračující užívání zboží může způsobit zhoršení vady, znehodnocení zboží a může být tudíž důvodem odmítnutí reklamace. Záruční doba je 24 měsíců a začíná dnem převzetí zboží.
2. Doba od uplatnění práva odpovědnosti za vady až do doby, kdy je zákazník po skončení opravy povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Pokud je výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného zboží, pokračuje záruční doba datem převzetí nového zboží. Při výměně vadné části zboží se vztahuje nová záruční doba na vyměněnou část.
3. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou po kterou může zboží při vhodném používání a správném ošetřování vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a intenzitě jeho užívání vydržet.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinností dnem 1.1.2014. Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.