

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti

Espresso Professional, s.r.o.

se sídlem Praha 4 – Modřany, Vorařská 2075/6, PSČ 143 00

identifikační číslo: 257 02 327

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 62547

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento Reklamační řád upravuje postup a podmínky uplatnění práv z vadného plnění u profesionálních a domácích technologií zakoupených u obchodní společnosti Espresso Professional, s.r.o., a profesionálních a domácích technologií zakoupených u smluvních partnerů obchodní společnosti Espresso Professional, s.r.o., a profesionálních a domácích technologií vyrobených smluvními partnery obchodní společnosti Espresso Professional, s.r.o., pro které obchodní společnost Espresso Professional, s.r.o. provádí servis těchto technologií (dále také jen „reklamace technologií“). Tento Reklamační řád upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s reklamací technologií mezi obchodní společností Espresso Professional, s.r.o. (dále také jen „prodávající“) a jinou osobou (dále také jen „kupující“).

1.2. Znění Reklamačního řádu může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Reklamačního řádu.

1.3. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

2. Odpovědnost prodávajícího

2.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že technologie při převzetí kupujícím nemá vady. Prodávající zejména odpovídá, že v době, kdy kupující technologii převzal, má 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, že se technologie hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá, že technologie odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy, že je technologie v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a že technologie vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2.2. Bod 2.1. tohoto Reklamačního řádu se nepoužije u technologií prodáváných za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebením technologií způsobené jejím obvyklým užíváním, u použitých technologií na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou technologie měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy technologie.

2.3. Kupující je povinen při převzetí technologii řádně prohlédnout a přesvědčit se o jejích vlastnostech a množství. V případě zjevných vad technologie je kupující povinen tyto vady bezodkladně, **nejpozději do 72 hodin** po jejich zjištění, písemně oznámit prodávajícímu. Na později uplatňované reklamace z důvodu zjevných vad nemusí být brán prodávajícím zřetel.

2.4. V případě, že byla technologie dle smlouvy kupujícímu odeslána, je kupující povinen **ihned** při dodání technologii řádně prohlédnout a přesvědčit se o jejích vlastnostech a množství. Zjevnou vadu technologie nebo jejího obalu je kupující povinen bezodkladně řešit s dopravcem a písemně uvést do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovouto technologii od dopravce převzít. **Pokud kupující takovouto technologii převezme, je povinen tyto zjevné vady bezodkladně, nejpozději do 72 hodin po převzetí technologie, písemně oznámit prodávajícímu.** Na později uplatňované reklamace z důvodu zjevných vad neuvedených v předávacím protokolu (přepravním listě) nemusí být brán prodávajícím zřetel.

3. Záruka za jakost

3.1. Prodávající poskytuje kupujícímu záruku za jakost v délce dvaceti čtyř měsíců na domácí technologie a v délce dvanácti měsíců na profesionální technologie. Prodávající se touto zárukou zavazuje, že po tuto dobu bude technologie způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

3.2. Záruční doba počíná běžet ode dne odevzdání technologie kupujícímu. Byla-li technologie dle smlouvy odeslána, záruční doba počíná běžet ode dne dojití technologie do místa určení. V případě prodeje technologií smluvním partnery prodávajícího počíná záruční doba běžet ode dne odevzdání technologií konečnému kupujícímu. Po dobu trvání reklamačního procesu záruční doba neběží. Předáním technologie kupujícímu po vyřízení reklamačního procesu pokračuje původní záruční doba. Původní záruční doba však pokračuje nejpozději od prvního dne následujícího po uplynutí doby, ve které si měl kupující vyzvednout technologii dle bodu 9.2. tohoto Reklamačního řádu. V případě výměny technologie v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.

3.3. V případě opravy technologie poskytuje prodávající záruku na provedenou opravu dle bodu 8. Servisního řádu prodávajícího.

3.4. V případě nezáruční opravy nedochází k přerušení záruční doby po dobu, kdy je technologie v opravě.

3.5. Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po odevzdání technologie kupujícímu vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.

4. Práva kupujícího z vad technologií

4.1. Nemá-li technologie vlastnosti uvedené v bodu 2. tohoto Reklamačního řádu, je vadná. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných k užívání technologie. Práva kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má technologie při převzetí kupujícím, byť se projeví až později. Práva kupujícího z vadného plnění založí i později vzniklá vada, kterou prodávající

způsobil porušením své povinnosti. Povinnosti prodávajícího ze záruky za jakost tím nejsou dotčeny.

4.2. Nemá-li technologie vlastnosti uvedené v bodu 2. tohoto Reklamačního řádu, může kupující požadovat i dodání nové technologie bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti technologie, může kupující požadovat jen výměnu této součásti za novou. Není-li to možné, může kupující odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, jedná se o nepodstatné porušení smlouvy, a v takovém případě má kupující vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou věci nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

4.3. Právo na dodání nové technologie nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže technologií řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne. Byla-li technologie v době před uplatněním reklamace opravována nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.

4.4. Pokud kupující od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nové technologie bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z ceny technologie. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou technologii bez vad, vyměnit její součást nebo technologii opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo v případě, že by zjednání nápravy působilo značné obtíže kupujícímu.

4.5. Pokud má vadu technologie, která byla prodána jako použitá nebo byla prodána se slevou zohledňující její nižší kvalitu v době prodeje, má kupující místo práva na výměnu technologie právo na přiměřenou slevu.

4.6. Při dodání nové technologie vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady technologii původně dodanou. **Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové technologie, nemůže-li původně zakoupenou technologii vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel, včetně veškerého příslušenství, dokladu o koupi a návodu k použití technologie. To neplatí v případě, pokud došlo ke změně stavu technologie v důsledku prohlídky provedené prodávajícím za účelem zjištění vady, pokud použil kupující technologii ještě před objevením vady, pokud kupující nezpůsobil nemožnost vrácení technologie v nezměněném stavu jednáním nebo opomenutím.**

4.7. Neuplatnil-li kupující právo z vadného plnění u prodávajícího včas po té, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

5. Nemožnost uplatnění práv kupujícího z vadného plnění, **zamítnutí reklamace**

5.1. Odpovědnost prodávajícího za vady technologií nevzniká a kupující nemá práva z vadného plnění **a reklamace bude zamítnuta** zejména v případech, kdy vada nebo poškození technologií prokazatelně vznikla v důsledku nepravdivé a neodborné údržby technologií,

neprovádění pravidelné dekalifikace, vad způsobených vodním kamenem, usazeninami a dalšími nečistotami v důsledku absence filtrace vody, vad způsobených užíváním technologií v rozporu s jejich účelem a v rozporu s návodem na použití a kupní smlouvou, hrubým zacházením, nevhodným skladováním, použitím jiného než výrobcem schváleného příslušenství, připojením na elektrický rozvod nesprávných parametrů (napětí, kmitočet), elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek, přírodními živly, neodvratitelnými událostmi či působením vyšší moci, mechanickým poškozením, které bylo způsobeno uživatelem, dále vad vzniklých nesprávným postupem při instalaci technologií, obvyklým opotřebením, při nedodržení správného způsobu používání, obsluhy a údržby výrobku v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu nebo s obecně známými pravidly užívání, používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci, zásahem neoprávněné osoby do výrobku, neodbornou opravou výrobku, a je-li odstraněn typový štítek nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je technologie plombami opatřena, nebo jedná-li se o reklamovanou technologii odlišnou od technologie uvedené na daňovém dokladu či je-li na technologii odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu.

5.2. Odpovědnost prodávajícího za vady technologií nevzniká a kupující nemá práva z vadného plnění **a reklamace bude zamítnuta** dále v případech opotřebením technologie způsobené obvyklým užíváním, u technologie prodávané za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použité technologie za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou měla technologie při převzetí kupujícím.

5.3. Kupující nemá práva z vadného plnění v případě, pokud prodávající kupujícího před převzetím technologie upozornil, že technologie má vadu, nebo pokud kupující vadu sám způsobil. Kupující nemá práva z vadného plnění dále v případě, jedná-li se o vadu, kterou musel kupující s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření kupní smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že technologie je bez vad, anebo zastřel-li prodávající vadu lstivě.

5.4. Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením do provozu, je považována za vadu pouze v případě, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a provedeny prodávajícím nebo jinou oprávněnou osobou na odpovědnost prodávajícího.

5.5. Na dárky, které prodávající poskytuje bezplatně v rámci kupní smlouvy na jinou placenou technologii, nelze uplatnit záruku za jakost ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je kupující povinen věc, která je poskytována jako dárek, vrátit v původním stavu prodávajícímu.

6. Uplatnění práv z vad technologií

6.1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, na kterou se vztahuje záruka za jakost, v záruční době poskytnuté dle bodu 3. tohoto Reklamačního řádu. V případě prodeje technologií v obchodě je kupující, který je zároveň spotřebitelem, oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zakoupené technologie, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí

technologie, přičemž se má za to, že vada existovala již v době převzetí, pokud se projevila do 6 měsíců od tohoto převzetí, pokud není prokázán opak. Ostatní vady je kupující povinen uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu poté, co se o vadě mohl nebo měl dozvědět.

6.2. Reklamaci technologie kupující uplatňuje osobně v provozovně prodávajícího na adrese *Vorařská 2075/6, 143 00 Praha 4 – Modřany a Náměstí Republiky 366/1 614 00 Brno – Husovice* to v pracovní době od 09:00 do 15:30, nebo reklamovanou technologii může kupující zaslat přepravní službou na uvedenou adresu.

6.3. V případě zaslání technologie přepravní službou je kupující povinen zabalit reklamovanou technologii tak, aby zabalení splňovalo nároky přepravy a aby během přepravy nedošlo k poškození technologie. Zásilka musí obsahovat reklamovanou technologii včetně kompletního příslušenství, kopii daňového dokladu a záručního listu, popis reklamované vady, jak se vada projevuje, jaké právo z odpovědnosti za vady uplatňuje a úplné kontaktní údaje kupujícího (jméno, adresa bydliště, telefonní číslo, e-mailová adresa).

6.4. Při uplatnění reklamace je kupující povinen předložit daňový doklad a záruční list. Není-li při koupi technologie přikládán také záruční list, k uplatnění reklamace slouží daňový doklad, na který byla reklamovaná technologie zakoupena kupujícím. Dále je kupující povinen prodávajícímu sdělit podrobný popis vady, jak se vada projevuje, jaké právo z odpovědnosti za vady uplatňuje a svoje úplné kontaktní údaje (jméno, adresa bydliště, telefonní číslo, e-mailová adresa).

6.5. Pokud kupující neuvede svoje úplné kontaktní údaje (jméno, adresa bydliště, telefonní číslo, e-mailová adresa), není prodávající povinen informovat kupujícího o vyřízení reklamace. V takovém případě je povinností kupujícího, aby se o stavu reklamace informoval sám.

6.6. Kupující je povinen při uplatnění reklamace předat technologii kompletní. V případě, že kupující nedodá technologii kompletní a její kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, lhůta pro vyřízení reklamace počíná běžet až následující den po dni dodání chybějících částí technologie.

6.7. Kupující je povinen při uplatnění reklamace předat technologii čistou v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.

6.8. V případě, že kupující nepřevzal technologii od dopravce dle bodu 2.4. tohoto Reklamačního řádu, je povinen o důvodu a zjištěné vadě technologie bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího. V případě, že kupující technologii od dopravce převzal a technologie je poškozena, ačkoliv byl obal neporušený, je kupující povinen nejpozději do 72 hodin od převzetí technologie o této skutečnosti informovat prodávajícího. K reklamaci je potřeba doložit fotografie vnějšího obalu, poškozeného zboží, jeho zabalení uvnitř zásilky včetně použitých vnitřních výplní. Kupující je povinen zajistit, aby se zásilkou nebylo manipulováno až do vyjádření dopravce a uchovat veškerý obalový materiál. Bez dodržení těchto podmínek včetně doložení všech uvedených fotografií není prodávající povinen dodatečně uznat reklamaci na poškození technologie při přepravě.

7. Odmítnutí přijetí technologie do reklamačního procesu

7.1. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí technologie do reklamace, pokud je technologie znečištěná nebo jsou znečištěny její součásti a příslušenství.

7.2. Prodávající je oprávněn odmítnou reklamaci technologie také v případě, že technologie není předávána v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

7.3. Pokud prodávající přijme technologii do reklamačního procesu i v případě, když technologie není předávána čistá v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami, je kupující povinen uhradit poplatek ve výši 200,- Kč za vyčištění technologie.

7.4. Prodávající je oprávněn odmítnou reklamaci technologie rovněž v případě, že technologie nesplňuje podmínky pro uplatnění reklamace stanovené tímto Reklamačním řádem.

8. Přijetí a vyřízení reklamace

8.1. Uplatnění reklamace a přijetí reklamované technologie do reklamačního procesu potvrdí prodávající kupujícímu písemně na Protokolu o reklamaci, kde uvede alespoň den převzetí technologie do reklamace, popis vady, jaký způsob vyřízení reklamace je kupujícím požadován, předpokládanou dobu vyřízení reklamace. Kupující je povinen při sepisování Protokolu o reklamaci uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje v Protokolu o reklamaci. Protokol o reklamaci slouží kupujícímu jako doklad při vypořádání reklamace. Pokud kupující technologii do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží Protokol o reklamaci e-mailem.

8.2. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. V případě nutnosti dovozu náhradních dílů potřebných k opravě technologie ze zahraničí se doba vyřízení reklamace prodlužuje na 60 dnů, přičemž prodávající je povinen o této skutečnosti kupujícího informovat. Marné uplynutí lhůty k vyřízení reklamace se považuje za podstatné porušení smlouvy. Lhůta pro vyřízení reklamace počíná běžet následující den po dni uplatnění reklamace. V případě zaslání technologie přepravní službou počíná běžet lhůta pro vyřízení reklamace následující den po dni převzetí reklamované technologie prodávajícím od přepravce.

8.3. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění, včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku.

8.5. O způsobu vyřízení reklamace rozhodne oprávněný zástupce prodávajícího na základě vyjádření servisního technika. V rámci rozhodnutí o reklamaci stanoví prodávající zejména, zda se vada technologie při jejím zjišťování projevila a příčinu vady, zda se jedná o vadu, na niž se vztahuje záruka za jakost (tzv. záruční oprava), nebo se o takovou vadu nejedná (tzv. nezáruční oprava nebo pozáruční oprava), navrhovaný způsob odstranění vady technologie,

předpokládanou cenu odstranění vady výrobku v případě, jedná-li se o nezáruční nebo pozáruční opravu.

8.6. Záruční oprava je oprava v záruční době, pokud nejde o nezáruční opravu. Pozáruční oprava je oprava provedená po uplynutí záruční doby a je hrazena kupujícím dle platného ceníku prodávajícího. Nezáruční oprava je jakákoli oprava, na kterou se nevztahuje záruka a přitom je technologie ještě v záruční době, a je hrazena kupujícím dle platného ceníku prodávajícího. Provedení záručních, pozáručních a nezáručních oprav se řídí Servisním řádem prodávajícího.

8.7. O nezáruční opravu se jedná zejména v případě, že se jedná o opravu vad vzniklých v důsledku nepravdivé a neodborné údržby technologií, **neprovádění pravidelné dekalifikace**, vad způsobených vodním kamenem, usazeninami a dalšími nečistotami v důsledku absence filtrace vody, vad způsobených užíváním technologií v rozporu s jejich účelem a v rozporu s návodem na použití a kupní smlouvou, hrubým zacházením, nevhodným skladováním, použitím jiného než výrobcem schváleného příslušenství, připojením na elektrický rozvod nesprávných parametrů (napětí, kmitočet), přírodními živly, neodvratitelnými událostmi či působením vyšší moci, mechanickým poškozením, které bylo způsobeno uživatelem, dále vad vzniklých nesprávným postupem při instalaci technologií, obvyklým opotřebením, při nedodržení správného způsobu používání a údržby výrobku, zásahem neoprávněné osoby do výrobku, neodbornou opravou výrobku, a je-li odstraněn typový štítek.

8.8. Proávající odpovídá za poškození, ztrátu nebo zničení technologie převzaté do reklamačního procesu po dobu trvání reklamačního procesu.

8.9. Při vyřízení reklamace opravou technologie se při provádění opravy postupuje dle Servisního řádu prodávajícího.

9. Vyzvednutí technologií z reklamačního procesu

9.1. O vyřízení reklamace prodávající informuje kupujícího sms zprávou na telefonní číslo nebo zprávou na e-mailovou adresu kupujícího uvedené v Protokole o reklamaci, nebo v případě, pokud byla technologie zaslána přepravní službou, na telefonní číslo nebo na e-mailovou adresu uvedené v zásilce.

9.2. Kupující je povinen vyzvednout si technologii nejpozději do jednoho měsíce od vyrozumění prodávajícího dle bodu 9.1. tohoto Reklamačního řádu.

9.3. Nevyzvedne-li si kupující technologii dle bodu 9.2. tohoto Reklamačního řádu, je povinen zaplatit poplatek za uskladnění nevyzvednuté technologie ve výši **30,- Kč** za každý i započatý den, kdy bude nevyzvednutá technologie uskladněna u prodávajícího.

9.4. Nevyzvedne-li si kupující technologii ani ve lhůtě šesti měsíců ode dne, kdy si ji byl kupující povinen vyzvednout dle bodu 9.2. tohoto Reklamačního řádu, má prodávající právo na účet kupujícího technologii prodat. Proávající vyrozumí písemně kupujícího na adresu uvedenou na Protokolu o reklamaci o zamýšleném prodeji technologie s tím, že mu stanoví náhradní lhůtu k vyzvednutí technologie v délce jednoho měsíce od odeslání vyrozumění.

9.5. Pokud ani v náhradní lhůtě k vyzvednutí věci dle bodu 9.4. tohoto Reklamačního řádu si kupující technologii nevyzvedne, je prodávající oprávněn technologii prodat. Dojde-li k prodeji nevyzvednuté technologie, vyplatí prodávající kupujícímu výtěžek prodeje po odečtení ceny opravy v případě nezáruční nebo pozáruční opravy, poplatku za uskladnění a nákladů prodeje. Právo na výtěžek prodeje musí kupující uplatnit u prodávajícího.

9.6. Prodávající neodpovídá za poškození, ztrátu nebo zničení technologie převzaté do reklamačního procesu po době, ve které si ji byl kupující povinen vyzvednout dle bodu 9.2. tohoto Reklamačního řádu.

9.7. Při vyzvednutí technologie z reklamačního procesu vydá prodávající kupujícímu písemný Protokol o reklamaci, kde uvede alespoň den převzetí technologie do reklamace, popis vady, jaký způsob vyřízení reklamace je kupujícím požadován, způsob vyřízení reklamace, v případě opravy technologie provedení opravy a délku jejího trvání, den vyřízení reklamace a den vyzvednutí technologie z reklamace, případně zdůvodnění zamítnutí reklamace

9.8. Při výdeji technologie po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí technologie do reklamačního procesu, popřípadě musí prokázat svoji totožnost.

10. Náklady spojené se zjišťováním vady

10.1. V případech, kdy odpovědnost prodávajícího za vady technologií nevzniká a kupující nemá práva z vadného plnění dle bodu 5. tohoto Reklamačního řádu, dále v případech, kdy se reklamovaná vada při posouzení prodávajícím neprojevila, a v případech posouzených prodávajícím jako nezáruční nebo pozáruční opravy, může kupující opravu technologie odmítnout. Pokud si kupující nepřeje odstranění vady nebo neoznámí ve sjednané lhůtě prodávajícímu své stanovisko a prodávající neprovede opravu, kupující se zavazuje uhradit náklady spojené se zjišťováním vady **ve výši hodinové sazby dle platného ceníku prodávajícího.**

11. Mimosoudní řešení sporů

11.1. Veškeré spory vyplývající z reklamačního procesu jsou v první řadě řešeny smírnou cestou. Pokud není spor vyřešen smírně, je kupující, jedná-li se o spotřebitele, oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu k určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

ID datové schránky: x7cab37

E-mailová adresa: adr@coi.cz

Internetové stránky: adr.coi.cz

11.2. V případě sporu mezi prodávajícím a kupujícím, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne prodávající kupujícímu informace uvedené v bodu 11.1. v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 24.

4. 2017, není-li mezi účastníky písemně dohodnuto něco jiného, a nahrazuje veškerá předchozí znění. Změny Reklamačního řádu jsou vyhrazeny. V případě vzniku nové verze platnost této automaticky zaniká.

12.3. Další práva kupujícího, která se k zakoupené technologii vážou, nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

12.2. Práva a povinnosti stran tímto Reklamačním řádem výslovně neupravená se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v jeho platném znění, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v jeho platném znění.

Reklamační řád vydala společnost dne 24.4. 2017

Espresso Professional s.r.o.
Vorařská 2075/6
143 00 Praha 4 - Modřany

IČ: 25702327
DIČ: CZ25702327
Společnost zapsaná u MS v Praze, oddíl C, vložka 62547

jednatel PaedDr. ROMAN MAREK

.....