

# 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 v záruční lhůtě vada, má spotřebitel právo tuto vadu reklamovat.
3. Spotřebitel uplatňuje reklamaci výrobku **vždy v prodejně**, kde bylo zboží převzato, a to osobně nebo písemně, 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. Výrobky MAXIS mají výrobní záruku 36 měsíců. Tato záruka se vztahuje na stálé vlastnosti kompresivního zboží pro účely skladování po dobu 30 měsíců a praktická použitelnost výrobku pak činí 6 měsíců. Předpokladem pro uplatnění reklamace při běžném používání je dodržování zásad správné údržby výrobků dle návodu na používání kompresivních výrobků, který je nedílnou součástí každého výrobku.
5. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) výrobku, která vznikla v průběhu záruční lhůty v důsledku nesprávně určené velikosti (shrnutí, rolování), nesprávného ošetřování výrobku a nedodržování návodu na používání kompresivních výrobků MAXIS nebo opotřebením způsobeným obvyklým užíváním.  
**Mechanické poškození výrobku (protržení) nelze uznat jako reklamaci!!!**
6. Právo z vady věci musí být uplatněno v záruční lhůtě a bez zbytečného odkladu poté, co jí bylo možné při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit (§ 2112 odst. 1 zák. č. 89/2012 Sb. v platném znění, občanský zákoník, dále jen jako „OZ“). Případné další pokračování v užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady do stavu neopravitelnosti, znehodnocení výrobku, zamezení kvalitní opravy věci a může být důvodem k odmítnutí reklamace.
7. Uplatní-li spotřebitel právo z vady prodaného zboží řádně a včas (dle §2112 odst. 1 a §2169 OZ), je prodávající (vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník) povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě (dle §19 odst.3 zák. č. 634/92 Sb. v platném znění, o ochraně spotřebitele).
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 hlavně z hygienických důvodů.
9. Proávající (vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník) je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o tom, kdy právo z vady uplatnil, o době trvání reklamace a o termínu vyvednutí opraveného či nového zboží. Při reklamačním řízení vyznačí prodávající na reklamačním lístku vždy (mimo jiné): datum uplatnění reklamace, lhůtu pro vyřízení (posouzení reklamace) a termín vyvednutí opraveného zboží spotřebitelem.
10. Má-li věc vady, může spotřebitel požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.
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. V takovém případě má spotřebitel i 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 zjednaná náprava spotřebiteli působila 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 1. 3. 2019

Mgr. Michal Jura  
předseda představenstva MAXIS a.s.