

	Typ dokumentu ŘÁD	RR 1
Datum vydání: 1.11.2016 Verze 1	Název REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO PRODEJ CHEMICKÝCH LÁTEK (dále jen “zboží”)	Strana 1 / 6


obchodní společnosti **AG CHEMI GROUP s.r.o.**, IČ: 615 08 195, se sídlem
Praha 6 – Liboc, Rybničná 18/1, PSČ: 162 00 (dále také jako “**prodávající**”)

Obsah

1	Uplatnění reklamace vad u zakoupeného zboží.....	1
2	Přejímka zboží a místo určení zboží	2
3	Jakost při převzetí	2
4	Vyloučení odpovědnosti prodávajícího za vady	3
5	Lhůta pro uplatnění práv	3
6	Postup reklamace	4
7	Způsob vyřízení reklamace a lhůta k jejímu vyřízení.....	5
8	Způsob řešení sporů.....	6
9	Závěrečná ustanovení	6

1 Uplatnění reklamace vad u zakoupeného zboží

- 1.1. Práva kupujícího (podnikatele) z vadného plnění (dále jen “**reklamace**“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto Reklamačním řádem. Prodávající seznámí kupujícího s tímto Reklamačním řádem zejména odkazem na své webové stránky www.agchemigroup.eu. Vyskytne-li se vada u zakoupeného zboží, má kupující právo tuto vadu reklamovat u prodávajícího v jeho sídle nebo místě podnikání, kontaktní tel. +420 774 192 268, kontaktní email customer.service@agchemigroup.eu. Kupující je povinen uvést, v čem vada spočívá a čeho se reklamací domáhá v **Reklamačním zápise**.
- 1.2. Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti. Povinnosti prodávajícího ze záruky za jakost tím nejsou dotčeny.
- 1.3. **Kupující věc podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství.** Odesílá-li prodávající věc, může kupující odložit prohlídku do doby, kdy je věc dopravena do místa určení. Na kupujícího přechází nebezpečí škody na věci současně s převzetím zboží kupujícím.
- 1.4. Zboží může mít vady **kvantitativní** nebo **kvalitativní**.
- Kvantitativními vadami** se rozumí nesoulad dodaného množství zboží s množstvím zboží objednaným.
- Kvalitativními vadami** se rozumí vady zjevné nebo vady skryté.

	Typ dokumentu <p style="text-align: center;">ŘÁD</p>	<p style="text-align: center;">RR 1</p>
Datum vydání: 1.11.2016 Verze 1	Název <p style="text-align: center;">REKLAMAČNÍ ŘÁD</p>	<p style="text-align: center;">Strana 2 / 6</p>

1.5. Je-li vadné plnění **podstatným porušením smlouvy**, má kupující právo

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- c) odstoupit od smlouvy.

Kupující sdělí prodávajícímu, zda zvolil možnost a), b) nebo c) při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Nezvolí-li kupující své právo včas, má práva jako je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy.

1.6. Je-li vadné plnění **nepodstatným porušením smlouvy**, má kupující právo

- a) na odstranění vady, anebo
- b) na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

2 Přejímka zboží a místo určení zboží


- 2.1. Přejímkou zboží se rozumí okamžik, kdy je zboží prodávajícím dodáno na místo určení zboží, tedy na místo, na kterém se kupující s prodávajícím dohodli jako na místě vykládky zboží a jeho převzetí kupujícím (např. sklad kupujícího).

3 Jakost při převzetí

3.1. Prodávající prohlašuje, že při předání zboží kupujícímu:

- má zboží vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží určené parametry jednotlivých druhů zboží
- se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá
- je zboží v odpovídajícím množství a hmotnosti a
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

V případě, že zboží neodpovídá výše uvedeným prohlášením kupujícího, má kupující práva uvedená v článku 1 tohoto Reklamačního řádu.

	Typ dokumentu <p style="text-align: center;">ŘÁD</p>	<p style="text-align: center;">RR 1</p>
Datum vydání: 1.11.2016 Verze 1	Název <p style="text-align: center;">REKLAMAČNÍ ŘÁD</p>	<p style="text-align: center;">Strana 3 / 6</p>

4 Vyloučení odpovědnosti prodávajícího za vady

4.1. Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- byla-li vada způsobena kupujícím
- vznikla-li vada na zboží proto, že kupující zboží nesprávně skladoval,
- vznikla-li vada na zboží zásahem kupujícího či mechanickým poškozením zboží kupujícím
- vznikla-li vada v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího

Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Prodávající dále neodpovídá za jakékoli vícenásledky vzniklé kupujícím (např. poškození zařízení), pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.

Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Prodávající dále vylučuje z rozsahu své odpovědnosti tyto vady, na něž se nevztahují práva z reklamace: mechanické poškození zboží kupujícím, veškeré další vady uplatněné kupujícím, pokud je zřejmé, že při převzetí zboží kupujícím nemohly existovat.

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

5 Lhůta pro uplatnění práv

5.1. Reklamace z důvodu neodpovídající **kvantity zboží** musí být předložena prodávajícímu **do 10 dní ode dne převzetí zboží**, způsobem uvedeným v tomto Reklamačním řádu.


5.2. Reklamace z důvodu neodpovídající **kvality zboží (zjevných vad)** musí být předložena prodávajícímu **do 10 dní ode dne převzetí zboží**, způsobem uvedeným v tomto Reklamačním řádu.

5.3. Reklamace z důvodu neodpovídající **kvality zboží (skrytých vad)** musí být předložena prodávajícímu **do 10 dnů ode dne, kdy ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však v zákonné lhůtě** ode dne převzetí zboží (nedošlo-li k podstatné změně dodaného zboží vinou kupujícího), způsobem uvedeným v tomto Reklamačním řádu.

5.4. Podmínkou reklamace zboží je, aby kupující reklamoval zboží z důvodu objektivního zjištění dané skutečnosti.

Prodávající neuznává reklamaci, která nebyla provedena včas nebo která se týká vady, jež nepochybně neexistovala v okamžiku převzetí zboží kupujícím.

Neoznámí-li kupující vadu včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

	Typ dokumentu <p style="text-align: center;">ŘÁD</p>	<p style="text-align: center;">RR 1</p>
Datum vydání: 1.11.2016 Verze 1	Název <p style="text-align: center;">REKLAMAČNÍ ŘÁD</p>	<p style="text-align: center;">Strana 4 / 6</p>

6 Postup reklamace

- 6.1. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci. Kupující je pro uplatnění reklamace povinen sepsat **Reklamační zápis**. Pro Reklamační zápis může kupující použít formulář prodávajícího nebo zápis provést na formuláři vlastním.

Povinným obsahem Reklamačního zápisu musí být:

Prohlašujeme, že v dodávce dle mezinárodního nákladního listu č., dodacího listu č.....číslo šarže byly zjištěny následující vady zboží (*kupující uvede přesný popis zjištěných vad*):

Způsob zjištění vady:

Množství zboží netto:

Množství vráceného zboží na základě vážního lístku:

Čeho se kupující domáhá:

Přílohy: Mezinárodní nákladní list, 2x fotografie viditelně označeného zboží a vad, potvrzení o vícenákladech (nárokuje-li kupující náklady vynaložené v souvislosti s vadnou dodávkou zboží)


Místo a hodina, den, měsíc a rok

Jméno, pozice, email, telefon, razítko a podpis oprávněné osoby kupujícího:

- 6.2. Kupující je povinen ve stanovené lhůtě zaslat Reklamační zápis na email prodávajícího customer.service@agchemigroup.eu a dále o jeho sepsání informovat prodávajícího telefonicky na tel. č. +420 774 192 268.
- 6.3. Pokud kupující po provedení prohlídky zboží rozhodne o vrácení zboží (případně jeho části) prodávajícímu, musí zjistit přesnou váhu vráceného zboží (nebo jeho části), která bude uvedena ve **vážním lístku a mezinárodním nákladním listu**.
- 6.4. V případě, že bude zboží (případně jeho část) kupujícím vráceno prodávajícímu **ihned** po provedení přejímky zboží (případně jen jeho části) kupujícím, je kupující povinen přesně zjistit váhu vráceného zboží (případně jeho části) a uvést ji ve **vážním lístku a ve vyhotovení mezinárodního nákladního listu určeného pro prodávajícího**. Vážní lístek a mezinárodní nákladní list jsou následně závazným podkladem pro fakturaci.

Pokud nebude **vážní lístek** kupujícím vyhotoven, zjistí přesnou váhu vráceného zboží (nebo jeho části) prodávající v okamžiku vrácení zboží (nebo jeho části) od kupujícího zpět prodávajícímu.

Zjistí-li prodávající na základě jím vyhotoveného vážního lístku rozdíl váhy vráceného zboží oproti váze zboží, která byla uvedena v mezinárodním nákladním listu v okamžiku dopravení zboží ke kupujícímu, zavazuje se kupující uhradit prodávajícímu hodnotu takto zjištěného rozdílu. S tímto postupem kupující souhlasí.


	Typ dokumentu ŘÁD	RR 1
Datum vydání: 1.11.2016 Verze 1	Název REKLAMAČNÍ ŘÁD	Strana 5 / 6

- 6.5. Pouze uplatnění reklamace způsobem uvedeným v tomto Reklamačním řádu, tedy sepsání Reklamačního zápisu, který bude obsahovat povinné náležitosti uvedené v tomto článku 6 a informování prodávajícího o sepsání Reklamačního zápisu stanoveným způsobem ve stanovené lhůtě je považováno za uplatnění reklamace řádně a včas.

V ostatních případech (zejména bude-li reklamace podána opožděně nebo nebude-li Reklamační zápis obsahovat náležitosti tímto Reklamačním řádem stanovené) bude reklamace považována za neoprávněnou a bude se na ni hledět tak, jako by nebyla podána.

7 Způsob vyřízení reklamace a lhůta k jejímu vyřízení

- 7.1. Prodávající musí na Reklamační zápis reagovat informačním dopisem do 3. pracovního dne ode dne obdržení Reklamačního zápisu. V reakci prodávající uvede způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání.
- 7.2. O oprávněnosti reklamace rozhodne prodávající na základě vlastního šetření. Ukáže-li se, že je třeba nechat vadu odborně posoudit, je prodávající oprávněn nechat provést šetření **odborným posuzovatelem** - obchodní společností **BUREAU VERITAS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o., IČ: 261 65 007** nebo obchodní společností **SGS Czech Republic, s.r.o., IČ: 485 89 241, popřípadě společností BUREAU VERITAS nebo SGS mající sídlo v zemi sídla kupujícího**. Kupující je povinen poskytnout odbornému posuzovateli při provádění šetření veškerou možnou součinnost. Kupující je dále povinen zúčastnit se na vlastní náklady šetření prováděného odborným posuzovatelem. Pokud se kupující nezúčastní šetření prováděného odborným posuzovatelem, bude výsledky zjištěné odborným posuzovatelem považovat za závazné. Rozhodnutí o reklamaci bude v případě jejího posouzení odborným posuzovatelem učiněno na základě protokolu vyhotoveného odborným posuzovatelem.
- 7.3. O oprávněnosti reklamace rozhodne prodávající do **15 dnů** od dne obdržení Reklamačního zápisu na základě vlastního šetření, popřípadě do **15 dnů** ode dne, kdy mu bude odborným posuzovatelem předložen protokol o provedeném šetření.
- 7.4. Pokud by uplatnění práva z vad mělo činit značné obtíže, zejména proto, že zboží není možné dopravit do místa uplatnění reklamace (prodávajícímu) běžným způsobem, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost, zejména umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku zboží.
- 7.5. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty pracovní den nejbližší následující. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. O odborném posouzení vady je prodávající povinen kupujícího bezodkladně informovat.
- 7.6. O vyřízení reklamace se sepíše zápis, jehož obsahem bude i způsob náhrady **oprávněné** reklamace. Náklady s vyřízením oprávněné reklamace nese prodávající.

	Typ dokumentu <p style="text-align: center;">ŘÁD</p>	<p style="text-align: center;">RR 1</p>
Datum vydání: 1.11.2016 Verze 1	Název <p style="text-align: center;">REKLAMAČNÍ ŘÁD</p>	<p style="text-align: center;">Strana 6 / 6</p>

7.7. Pokud se reklamační ukáže jako **neoprávněná**, budou kupujícímu přeúčtovány veškeré vícenáklady, spojené s provedením šetření a vrácením zboží plus 0,1 % z ceny reklamační za administrativní náklady.

8 Způsob řešení sporů

8.1. V případě, že mezi prodávajícím a kupujícím vznikne ze způsobu vyřízení reklamační nebo ze souvisejících právních vztahů spor, zavazují se je tito řešit především dohodou. Pokud se takový spor nepodaří dohodou odstranit, pak prodávající i kupující může podat žalobu k věcně a místně příslušnému soudu v České republice, který bude určen podle sídla prodávajícího.

9 Závěrečná ustanovení

9.1. Předpokladem vyřízení reklamační je uznání reklamační společností AG CHEMI GROUP s.r.o. Pokud není uvedeno jinak, okamžik poskytnutí nového plnění je rovněž okamžikem uznání reklamační.

9.2. Jsou-li v písemné smlouvě mezi prodávajícím a kupujícím dohodnuty některé otázky odlišně od úpravy stanovené v tomto Reklamačním řádu, mají ustanovení takové smlouvy přednost před ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.

9.3. Tento Reklamační řád je vyhotoven v českém a anglickém jazyce; v případě sporu nebo nejasností při výkladu znění je vždy rozhodující znění v českém jazyce.

9.4. Záležitosti tímto Reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem jeho podpisu osobou k tomu oprávněnou za AG CHEMI GROUP s.r.o. V případě jeho zveřejnění na internetové stránce společnosti AG CHEMI GROUP s.r.o. nabývá účinnosti druhým dnem po zveřejnění. Novější znění Reklamačního řádu ruší Reklamační řád vydaný dříve. Právní vztahy se posuzují vždy podle ustanovení Reklamačního řádu platného v době vzniku právního vztahu.

V Praze dne 1.11.2016

AG CHEMI GROUP s.r.o.
Igor Ševčenko, jednatel