

## Jak postupovat při reklamaci (Reklamační řád)

Nakoupili jste u nás a zboží má vadu nezpůsobenou běžným opotřebením, nebo chcete reklamovat naši službu? To se, bohužel, může stát. Níže naleznete jednoduchý návod, jak postupovat.

### 1. Oznamte nám vadu co nejdříve.

Reklamacie zboží musí být uplatněna nejpozději v 24měsíční lhůtě. Reklamacie je třeba uplatnit bezodkladně, aby nedošlo k rozšíření vady a v jejím důsledku k zamítnutí reklamacie. Včasným oznámením vady poté, co se objeví, si můžete zajistit bezproblémové vyřízení reklamacie.

Zakoupenou službu (tzn. vzdělávací a další akce) je možné reklamovat v průběhu jejího konání nebo bezodkladně po jejím skončení. Dodatečně zjištěné vady je nutné reklamovat bez zbytečného odkladu po tom, co se o nich dozvíte. Reklamovat službu lze nejpozději do šesti měsíců od jejího konání.

### 2. Vyplňte formulář pro uplatnění reklamacie.

Nejjednodušší cestou, jak nám poskytnout všechny informace potřebné pro vyřízení vaší reklamacie, je vyplnit náš Formulář pro uplatnění reklamacie a zaslat nám ho spolu s vráceným zbožím nebo naskenovaný na naši e-mailovou adresu [kancelar@arboristickaakademie.cz](mailto:kancelar@arboristickaakademie.cz).

### 3. Zašlete nám reklamované zboží (v případě reklamacie hmotného produktu).

Reklamované zboží zašlete na naši adresu: ČSOP Arboristická akademie  
Sokolská 1095  
Kolín II  
280 02

Osobní předání je možné pouze po předchozí telefonické domluvě.

### 4. Vaši reklamaci vyřídíme.

Vaši reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy jste nás o ní informovali. Jsme také povinni vydat vám potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie požadujete; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.

---

### **Dodatečné informace k reklamaci zboží.**

*Můžeme vás vyzvat k doložení toho, že jste u nás reklamované zboží zakoupili. To doložíte např. předložením daňového dokladu.*



*Jakožto spotřebitel nemůžete uplatnit práva z vad, které jste sám způsobil nebo o kterých jste při koupi věděl. Stejně tak i u vad, pro které jsme s Vámi dohodli snížení ceny. Neodpovídáme ani za běžné opotřebení věci.*

### **Dodatečné informace k reklamaci služby.**

*Odpovídáme za to, že naše služby nemají vady a jsou poskytnuty ve shodě se smlouvou. To znamená zejména, že je služba poskytnuta v uvedeném termínu, na uvedeném místě, že trvá po uvedenou dobu a že obsah služby odpovídá popisu uvedeném na e-shopu [www.arboristickaakademie.cz](http://www.arboristickaakademie.cz), případně v naší komunikaci u akcí pořádaných na míru.*

*V případě, že vám byla poskytnuta vadná služba, máte možnost uplatnit právo na bezplatnou nápravu, je-li taková náprava možná (zejména je-li reklamacie uplatněna v průběhu akce), nebo uplatnit právo na přiměřenou slevu z ceny, nebo uplatnit právo na odstoupení od smlouvy (je-li vada takového charakteru, že jde o podstatné porušení smlouvy).*

*Jakožto spotřebitel nemůžete uplatnit práva z vad, které jste sám způsobil (např. porušením pokynů poskytovatele služby) nebo o kterých jste při koupi věděl. Stejně tak i u vad, pro které jsme s Vámi dohodli snížení ceny.*

Tento Reklamační řád je účinný od **13. 7. 2022**.



Arboristická akademie ZO ČSOP,  
Sokolská 1095 (v prostorách CEROP - Kolín, p. o.),  
280 02 Kolín 2  
IČ: 04564227, DIČ: CZ04564227  
[www.arboristickaakademie.cz](http://www.arboristickaakademie.cz)  
[info@arboristickaakademie.cz](mailto:info@arboristickaakademie.cz)