

Reklamační řád

Uplatnění a vyřízení reklamace

Reklamace vyřizujeme dle platných právních předpisů (§ 19, zákon 634/1992 o ochraně spotřebitele v platném znění, Občanský a Obchodní zákoník).

Nahlášení reklamace je nutno provést neprodleně po zjištění vady (§ 599 OZ), a to písemně, elektronickou poštou (e-mailem) nebo osobně na pobočce naší společnosti, nejlépe v nejbližším místě bydliště kupujícího (nebo umístění věci). Pro ověření vlastníka věci a platnosti záruční lhůty, je nutno doložit doklad o zaplacení, který je nepřenosný (kupní smlouva), pokladní doklad, či jiný doklad prokazující zakoupení věci v naší společnosti.

Pro určení oprávněnosti či neoprávněnosti reklamace věci je nutno předložit výrobek, doložit fotografie viditelně zobrazené vady (vad) nebo zpřístupnit místo, kde je věc umístěna (u objemných artiklů) našemu servisnímu pracovníkovi reklamací, a to nejpozději do 48 hodin od nahlášení reklamace. V opačném případě bude reklamační řízení pro nesoučinnost zastaveno. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující – spotřebitel právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu zboží, nebo týká-li se vada jen součásti zboží, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vady, má kupující – spotřebitel právo na výměnu zboží nebo má právo od smlouvy odstoupit. Tatáž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, avšak kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad zboží řádně užívat. Jde-li o jiné neodstranitelné vady a nepožaduje-li kupující výměnu zboží, má kupující – spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny zboží nebo může od smlouvy odstoupit.

Vada, která vznikla neodbornou péčí nebo jiným neodborným uvedením zboží do provozu, bude považována za vadu zboží, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a byly provedeny prodávajícím nebo jinou osobou na odpovědnost prodávajícího. To platí rovněž v případě, kdy montáž nebo jiné uvedení zboží do provozu provedl kupující a vada vznikla na základě nesprávných pokynů uvedených v návodu k montáži nebo k uvedení věci do provozu.

Reklamace výrobku bude vyřízena do 30 dnů od jejího nahlášení, pokud se obě strany nedomluví na lhůtě jiné.