

Reklamační řád

I. OBECNÉ PODMÍNKY

Povinnost kupujícího

Kupující, který není spotřebitelem, je ve vlastním zájmu povinen bezprostředně po dodání zboží jej prohlédnout a bez zbytečných odkladů informovat prodejce o případných zjištěných závadách.

Kupující, který je spotřebitelem, by ve vlastním zájmu měl učinit obdobné kroky při převzetí věci jako kupující, který spotřebitelem není. Předejde tak případným nepříjemnostem při reklamaci z důvodu poškození zboží při přepravě.

Oprávněnou reklamaci je možné podat těmito způsoby:

- a) na e-mail: frank@itruhlik.cz
- b) osobním doručením do sídla firmy dodavatele: K Zámečku 265, Bludov, 789 61

Kupující je povinen uvést:

- a) číslo objednávky, které je zasíláno společně s potvrzením objednávky v e-mailu
- b) co nejdůležitější popis závad a jejich projevů
- c) prokázat uzavření kupní smlouvy, zejména prostřednictvím faktury či dodacího listu.
- d) pokud má možnost, přiložit fotografie poškození (snazší posouzení bez nutnosti dodání zboží)

Povinnost prodávajícího

O reklamaci spotřebitele prodávající rozhodne nejpozději do 30 pracovních dnů od doručení reklamovaného zboží (do této lhůty se nepočítá nutná doba pro odborné posouzení vady) a vyzoomí o tom reklamujícího formou elektronické pošty, pokud se strany nedohodnou jinak. Proávající je povinen vydat písemný reklamační protokol, který obsahuje informace o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečných odkladů, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se strany nedohodnou jinak.

II. ROZPOR S KUPNÍ SMLOUVOU

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její

opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

III. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

UPLATNĚNÍ REKLAMACE V ZÁRUČNÍ LHŮTĚ

Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád se vztahuje na zboží, u kterého byla reklamace uplatněna v záruční době.

Ke každému zboží je přikládána faktura, která slouží i jako záruční list. Pokud si zboží neodebíráte osobně, tak se rozumí převzetím zboží okamžik, kdy se zboží přebírá od dodavatele.

Pokud kupující, který není spotřebitelem, zjistí jakýkoliv rozdíl mezi tím, co je uvedeno na faktuře a skutečně dodaným zbožím (například v druhu nebo množství) je povinen ihned, (nejpozději však do tří dnů), podat písemnou zprávu na adresu prodávajícího, který vyhotovil fakturu. Pokud tak neučiní, hrozí mu, že na pozdější případnou reklamaci nebude brán zřetel. Kupující, který je spotřebitelem, by ve vlastním zájmu měl učinit obdobné kroky při převzetí věci jako kupující, který spotřebitelem není. Předejde tak případným nepříjemnostem při reklamaci z důvodu poškození zboží při přepravě.

Záruční podmínky

- 1) Délka záruky je 24 měsíců, pokud není uvedena doba delší, a začíná se počítat ode dne převzetí zboží kupujícím. Záruka se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. Dojde-li k výměně, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci.
- 2) Zákazník doručí reklamované zboží na adresu naší firmy. V případě oprávněné reklamace hradí skutečně vynaložené náklady na dopravu prodávající.
- 3) Jakmile bude reklamace vyřízena, tak prodávající bez zbytečného odkladu vyzve zákazníka k odběru zboží a nebo po předchozí dohodě přiveze zboží na adresu zákazníka.
- 4) Nárok na uplatnění záruky nelze uplatnit v těchto případech:
 - neodbornou instalací, zacházením či obsluhou nebo použitím
 - poškozením zboží živly
 - poškozením zboží nadměrným zatěžováním nebo používáním, jež je v rozporu s účelem zakoupeného zboží
- 5) Prodávající může po dohodě s kupujícím nahradit vadné a případně neopravitelné zboží jiným zbožím se stejnými parametry.

V Bludově dne 1.12.2020