

REKLAMAČNÍ ŘÁD pro internetový obchod

Obecné podmínky reklamace

Povinnosti kupujícího

Kupující je povinen dodané zboží prohlédnout a bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o zjištěných závadách. Kupující může oprávněnou reklamaci podat jednou z následujících možností:

- a) na e-mailovou adresu provozovatele info@holoubekprotect.cz
- b) poštou na adresu provozovatele
- c) řešit s externím servisním obchodním střediskem.

Kupující je povinen uvést:

- a) číslo objednávky
- b) doložit doklad o vlastnictví zboží (faktura, daňový doklad)
- c) nejuvčetnější popis závad a jejich projevů.

Povinnosti prodávajícího

Prodávající rozhodne o reklamaci nejpozději do 10 pracovních dnů a vyrozumí o tom kupujícího e-mailem nebo telefonicky. Reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.

Reklamace, uplatněná v záruční době

Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád byl zpracován dle Občanského zákoníku a vztahuje se na zboží, jehož reklamace byla uplatněna v záruční době.

Ke každému zboží je přikládán dodací list (popř. faktura, daňový doklad), který může sloužit zároveň jako záruční, pokud tento není přiložen. Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dodacího listu. Pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá dopravce.

Pokud odběratel zjistí jakýkoliv rozdíl mezi dodacím listem a skutečně dodaným zbožím nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list, je povinen podat ihned písemně zprávu adresovanou na jméno obchodníka, který vyhotovil fakturu. Pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že mu případná pozdější reklamace nebude uznána.

Záruční podmínky

a) Délka záruky je uvedena na dodacím nebo záručním listu. Tato doba začíná dnem vystavení a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. V případě výměny se záruční doba neprodlužuje. Zákazník dostane nový záruční list, kde bude uvedeno nové i původní výrobní číslo. Další případná reklamace se bude uplatňovat na základě tohoto záručního listu.

b) Je-li závada opravitelná u zákazníka či v autorizovaném servisu, je zde bezplatně opravena, v opačném případě bude zboží vyměněno na náklady servisního střediska. Zboží musí být v původním obalu v úplném stavu včetně příruček a ostatního příslušenství. Ke každé položce musí být připojena kopie dodacího listu a přesný popis závad a četnost výskytu.

c) Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

- poškození zboží při přepravě (nutno řešit s dopravcem),
- neodbornou instalací, zacházením či obsluhou, použitím, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou,
- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci,
- zboží bylo poškozeno živly,
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním
- zboží poškozené zapojením do sítě neodpovídající příslušné ČSN.

Reklamační podmínky

Reklamace vyřizují autorizovaná servisní střediska, jejichž seznam je přiložen v dokumentaci ke zboží.

Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.

V Pardubicích dne 2. 1. 2020



Ing. Jan Vinš, MBA
statutární a generální ředitel