

Reklamační řád

Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese www.sperkyakameny.cz a rozpracovává práva z vadného plnění.

Prodávající poskytuje záruku na zboží v rozsahu ustanovení obecně platných předpisů. Zjistí-li kupující po převzetí zboží, že má zboží vady, musí vadu vytknout bez zbytečného odkladu a oznámit prodávajícímu jedním z níže uvedených způsobů: zasláním e-mailu nebo prostřednictvím pošty. Poškození zboží a reklamace poškozeného zboží přepravou řeší čl. 6 a 7 Obchodních podmínek. Reklamace se nevztahuje na zboží poškozené nevhodným používáním (např. úmyslným přetížením, rozbitím, nevhodnou manipulací atd.). V případě poničeného obalu zboží při převzetí zásilky, je nutné reklamaci uplatnit u přepravce, a to ihned po převzetí.

Při podání reklamace se předkládá: reklamované zboží v kompletním stavu (tj. např. u vypadlých kamenů včetně těchto nepoškozených kamenů), doporučuje se předložit kopii prodejního dokladu (faktury), aby mohla být reklamace posouzena. Při podání reklamace je důležité přiložit i stručný popis závady a jak k ní došlo, aby prodávající mohl reklamaci co možná nejdříve vyřídit. Reklamace je nutné zaslat vždy doporučeně (ne na dobírku) na adresu uvedenou na faktuře. Reklamované zboží je třeba pečlivě zabalit (protinárazový obal, popř. krabíčka atd.), aby nedošlo k poškození při přepravě.

Jako oprávněnou nelze uznat reklamaci zboží, jehož vady vznikly: neodborným použitím, mechanickým poškozením nebo opotřebením, živelními pohromami, jinými vnějšími vlivy. Reklamace se nevztahuje na zničené zboží nebo poškozené dodané v nekompletním stavu prodávajícímu, či jinak poničené nevhodným užíváním (např. odřeně, ohnuté, přetržené, poškrábané, znečištěné atd.) Bude-li reklamace uznána jako oprávněná, zajistí prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, výměnu zboží, případně vrácení peněz.

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2; www.coi.cz.

- Prodávající odpovídá pouze za všechny skryté vady, které má prodané zboží při převzetí kupujícím, a které se vyskytnou v záruční době.
- Délka záruční doby, vztahující se na veškeré námi nabízené zboží, je 2 (dva) roky ode dne převzetí věci kupujícím.
- Při uplatnění reklamace musí kupující prokázat, že reklamované zboží pochází od prodávajícího předložením originálu či kopie vydaného prodejního dokladu.
- Prodávající neodpovídá za vady, které vzniknou nešetrným zacházením nebo násilným mechanickým poškozením zboží ze strany kupujícího.
- Při uplatnění reklamace na vadu zboží je prodávající povinen prověřit, o jakou se jedná vadu (odstranitelnou či neodstranitelnou).
- Pokud se jedná o vadu neodstranitelnou, může prodávající zboží vyměnit, poskytnout slevu nebo vrátit kupujícímu plnou kupní cenu, a to dle dohody obou stran.
- Pokud se jedná o vadu odstranitelnou, postupuje prodávající následujícím způsobem: Odstraní na své náklady a bez zbytečného odkladu (nejpozději do 30 dnů od převzetí reklamace) zjištěnou vadu.
- Pokud nebyla věc ještě použita, může kupující dle svého uvážení a možností tuto věc vyměnit.
- V případě, že je vadná pouze součást věci, má kupující právo na výměnu této součásti a nikoli celé věci.
- Jestliže se na opravené věci vada vyskytne opětovně (rozumí se podruhé) nebo pro větší počet vad nelze věc řádně užívat vymění prodávající vadnou věc, poskytne slevu nebo vrátí kupní cenu.
- Po uplynutí dvouleté záruční doby zaniká odpovědnost prodávajícího za vady zboží, které nebyly v této lhůtě u prodávajícího zákazníkem uplatněny. V případě provedené záruční opravy se záruka na zboží prodlužuje o dobu, po kterou v důsledku jejího provádění nemohl zákazník zboží řádně užívat.

Formulář **reklamačního protokolu** (po uložení do počítače vpisovatelné PDF) je součástí tohoto reklamačního řádu.

REKLAMAČNÍ PROTOKOL

Vyplňte tento formulář a pošlete ho spolu s reklamovaným zbožím v případě, že chcete uplatnit právo z vadného plnění v souladu s Reklamačním řádem.

Kupující

Jméno a příjmení:

Adresa:

Telefon a e-mail:

Reklamované zboží

Označení zboží - kód produktu:

Číslo faktury - daňového dokladu:

Číslo objednávky:

Datum objednávky:

Datum doručení zboží:

Popis závady:

Obsah balení při předání do reklamačního řízení:

Datum:

Podpis:
