

Reklamační řád

Obecné podmínky reklamace

Povinnosti kupujícího:

Kupující je povinen si dodané zboží důkladně 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@streachy-plechy.cz
- b) poštou na adresu provozovny Tušimice 35, Kadaň 432 01.

Kupující je povinen uvést:

- a) číslo objednávky
- b) doložit doklad o vlastnictví zboží (faktura, daňový doklad)
- c) nejuvěstnější popis závad a jejich projevů, nejlépe s přiloženou fotodokumentací závady.

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

Pokud kupující zjistí jakýkoliv rozdíl mezi dodacím (přepravním) listem a skutečně dodaným zbožím nebo zjistí-li přímo při převzetí poškození zboží, doporučuje prodávající takto dodané zboží od dopravce nepřevzít a o této skutečnosti informovat prodávajícího. Pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že mu případná pozdější reklamace nebude uznána.

Záruční podmínky

a) Záruční doba je 24měsíců. Tato doba začíná dnem převzetí zboží.

b) Je-li závada odstranitelná, bude vada bezplatně odstraněna. V případě neodstranitelné vady bude zboží vyměněno na náklady prodávajícího.

c) Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

- neodborné zacházení či obsluha nebo použití zboží v rozporu s návodem k použití
- používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci nebo jiného porušení technologické kázně,
- poškození zboží přírodními živly,
- poškození zboží nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s technologickými či jinými podmínkami uvedenými v dokumentaci,
- opotřebením po mez stanovenou zákonem.

Postup při výměně (reklamaci) zboží

Odběratel neprodleně kontaktuje dodavatele emailem nebo telefonicky. Na základě této komunikace navrhne dodavatel způsob přepravy zboží na svou adresu, případně si tuto dopravu může odběratel zajistit sám. Po převzetí zboží na adrese pobočky dodavatele tento o tom informuje odběratele a dále bude zahájen domluvený způsob výměny, popř. zákonem stanovený způsob reklamace zboží.

Pokud odběratel zjistí dodatečné nesrovnalosti na faktuře, která je součástí dodávky, případně tato faktura součástí dodávky nebude, bude neprodleně kontaktovat dodavatele, který ji upraví dle jeho požadavků (pokud to zákon umožňuje), popř. ji opětovně zašle e-mailem na e-mailovou adresu odběratele.

V případě zahraničních odběratelů s platným DIČ bude nákup zboží osvobozen od daně z přidané hodnoty.

Dodatečné doplnění, případně oprava DIČ odběratele je možná pouze pokud nepřekročí doba dodání od tohoto požadavku 30 dnů a v tom případě bude DPH vráceno bankovním převodem na účet odběratele. Zároveň bude odběrateli účtován poplatek ve výši 1€ (bude odečten z celkové vrácené částky), který bude použit k uhrazení nákladů spojených s bankovním převodem.

Doporučení při přejímání zásilek

Při převzetí zboží je v zájmu kupujícího pečlivě si překontrolovat obsah zásilky, na pozdější reklamace ohledně druhu, množství nebo poškození zboží při dopravě nemusí být brán zřetel. Podepsáním dodacího listu kupující stvrzuje, že zboží bylo dodáno v pořádku.

Vzhledem k tomu, že dopravu Vámi objednaného zboží ve většině případů zajišťuje třetí osoba, dodržujte následující postup:

Při dodání zboží si pečlivě zkontrolujte stav zboží. Je-li vše v pořádku, potvrďte převzetí zboží podepsáním dodacího (přepravního) listu. Jeho podepsáním vyjadřujete souhlas s tím, že zboží bylo dodáno bez vad a v množství, které je uvedeno v dodacím listu.

Má-li zboží jakékoli vady v okamžiku dodání nebo nesouhlasí druh nebo množství, je nutné tyto skutečnosti poznamenat na dodacím (přepravním) listě. Je-li zboží poškozené, může kupující převzetí odmítnout.

Pokud nebudou zaznamenány informace o vadách na dodacím (přepravním) listě, reklamační řízení nemusí být zahájeno.