

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád ESHOPU spol. TOMBEK

1. Obecná ustanovení a definice

- a) Tento reklamační řád byl zpracován dle Občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů (dále jen "Zákon") a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen "Zboží"), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen "Reklamace").
- b) "Prodávající" je obchodní společnost TOMBEK
- c) "Kupující" je subjekt, který s Prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi Zboží - elektronickou objednávku.

2. Záruční podmínky

- a) Vykazuje-li Zboží zjevné vady, tj. zejména pokud je zboží dodáno poškozeno, je Kupující oprávněn Zboží nepřevzít. V takovém případě zůstává zachován nárok Kupujícího na poskytnutí řádného plnění Prodávajícího nebo na vrácení kupní ceny dle zvolení Kupujícího.
- b) Záruka se nevztahuje na mechanické poškození zboží kupujícím, používání zboží v neodpovídajících, resp. nevhodných podmínkách, neodborné zacházení, zanedbání péče o zboží, neodbornou montáží, nesprávnou manipulaci a používání zboží, nesprávné ošetřování zboží, neodbornou instalaci. Oprávnění na bezplatnou záruční opravu zaniká i v případě neodborné montáže, neodborného uvedení zboží do provozu, neodborné manipulaci se zbožím nebo jakéhokoliv neodborného zásahu do zboží během záruční doby jinou než oprávněnou osobou. Prodávající si zároveň vyhrazuje právo nevracet za takové zboží peníze a právo nezaměňovat ho za jiné zboží. Veškeré záruční opravy jsou v případě, že do doby jejich uplatnění nezanikl nárok na uplatnění záruky, podle předchozího bodu bezplatné.

- c) Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními Zákona, činí tedy 24 měsíců, s výjimkami stanovenými Zákonem.
- d) Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených Zákonem. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno písemné prohlášení Kupujícího o odstoupení od smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.

3. Vyřízení reklamace

- a) Reklamace se uplatňuje v sídle Prodávajícího.
- b) V případě, že Kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad Zboží opravou a v záručním listu je pro účely záručních oprav Zboží určený jiný subjekt než Prodejce, jehož místo podnikání je ve stejném místě jako v případě Prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, uplatní Kupující právo na záruční opravu u subjektu uvedeného v záručním listě.
- c) V případě, že není možné uplatnit záruční opravu u jiného subjektu než u prodejce, zajistí záruční opravu prodejce. Prodejce v den přijetí reklamace vystaví kupujícímu doklad o přijetí reklamace zboží, ve kterém přesně označí vady zboží v souladu s ustanovením § 18 odst. 5 Zákona o ochraně spotřebitele. Po vyřízení reklamace prodávající informuje kupujícího formou elektronické pošty a zároveň kupujícímu doručí e-mailem nebo doporučenou poštou písemný doklad o vyřízení reklamace (reklamační protokol) nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.
- d) Dále je Kupující oprávněn vyžadovat záruční opravu v autorizovaných servisních střediscích, jejichž seznam je přiložen k dokumentaci ke Zboží, případně jej sdělí Prodávající na požádání Kupujícímu prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky.
- e) Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. V odůvodněných případech, zejména pokud se vyžaduje složité technické zhodnocení stavu výrobku, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit nebo má právo na výměnu výrobku za nový výrobek.

Prodávající je povinen vyřídit reklamaci a ukončit reklamační řízení jedním z následujících způsobů:

- a) předáním opraveného zboží,
- b) výměnou zboží
- c) vrácením kupní ceny zboží,
- d) vyplacením přiměřené slevy z ceny zboží,
- e) odůvodněným zamítnutím reklamace zboží.
- f) V situaci, kdy je potřeba Zboží zaslat Prodávajícímu nebo servisnímu středisku, koná Kupující tak, aby bylo Zboží zabaleno do vhodného obalu, který Zboží dostatečně ochrání a vyhovuje nárokům přepravy křehkého zboží a označí zásilku příslušnými symboly.
- g) V případě, že je reklamované zboží doručeno poštou nebo kurýrem na adresu sídla společnosti, (viz. www.test.tombek.cz) odpovědná osoba toto zboží převezme, zkontroluje zásilku, dokumentaci (fakturu, účtenku, obal), rozhodující datum na lhůtu plynutí reklamace je datum přijetí od kurýra nebo poštovního doručovatele. Doporučujeme vám zboží pojistit. Zásilky na dobírku nepřebíráme.
- h) Odpovědná osoba plně odpovídá za sledování běhu lhůty pro reklamaci v souladu s příslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 CFU o ochraně spotřebitele a občanského zákoníku a bezodkladné kontaktování zákazníka o vyřízení reklamace v zákonné lhůtě formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného dopisu.
- i) Servisní středisko po řádném vyřízení reklamace vyzve Kupujícího telefonicky, emailem nebo jiným způsobem dohodnutým s Kupujícím k převzetí opraveného Zboží a reklamačního protokolu, resp. bude po vzájemné dohodě zboží spolu s reklamačním protokolem doručen Kupujícímu formou doporučené zásilky.
- j) Při jakékoli návštěvě servisního technika u Kupujícího je třeba, aby byl vyhotoven protokol o zjištěných poruchách a formě jejich odstranění. Bez takového protokolu není návštěva servisního technika brána v úvahu.

- k) Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení Zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním.

4. Závěrečná ustanovení

- a) V případě jakékoli Reklamacie Kupující Prodávajícího o uplatnění reklamace a dohodne se s ním na nejvhodnější formě reklamačního postupu.
- b) Tento reklamační řád nabývá účinnost 08.05.2018

Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

V případě, že si přejete zboží reklamovat, kontaktujte nás.

Záruka Záruční doba na zboží je 24 měsíců ode dne uzavření kupní smlouvy, pokud není stanovena jiná záruční doba pro konkrétní zboží, a běží ode dne převzetí zboží a potvrzení potřebných dokumentů souvisejících se zbožím oprávněnou osobou. Záruční doba 24 měsíců platí při prodeji zboží na soukromou potřebu [§ 620 odst. 1 občanského zákoníku]. Pokud je kupující podnikatel a výrobek kupuje pro podnikatelskou činnost, záruční doba se řídí záručními podmínkami výrobce v souladu s § 429 odst. 2 Obchodního zákoníku.

Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou kupující nemohl zboží používat, z důvodu záruční opravy zboží. V případě výměny zboží za nové, dostane kupující doklad, na kterém bude uvedené vyměněné zboží. Případné další reklamace se uplatňují na základě původního dodacího listu a tohoto reklamačního dokladu. V případě výměny zboží začíná běžet záruční doba ode dne převzetí nového zboží, avšak pouze na nové zboží. Veškeré záruční opravy uplatněné právem jsou bezplatné.

Váš tým TOMBEK