

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## 1. Úvod

Reklamační řízení se řídí tímto reklamačním řádem, který vychází ze zákonné úpravy občanského zákoníku a zákona na ochranu spotřebitele. Tento reklamační řád má přednost před dispozitivními ustanoveními zákonné úpravy. Ostatní otázky a otázky tímto řádem výslovně neupravené se řídí zákonnou úpravou.

Tento reklamační řád se vztahuje na zboží, které bylo zakoupeno prostřednictvím internetového obchodu nebo prostřednictvím provozoven společnosti **Kolvet, s.r.o.**

Prodávající poskytuje na zboží a služby záruky v souladu s Obchodním zákoníkem. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím. Prodávající neodpovídá za škody vzniklé kupujícím nebo třetím osobám nedodržením předepsaných postupů použití, montáže, technologických postupů, návodů k použití apod. Nároky na záruku přísluší pouze kupujícím a nelze je převést na třetí osobu, není-li domluveno jinak.

Kupující je oprávněn uplatňovat reklamaci, pokud prokazatelně převzal zboží, které nebylo poškozeno přepravou.

Neprodleně po obdržení zboží objednaného prostřednictvím internetového obchodu **Kolvet, s.r.o.**, je kupující povinen toto zboží zkontrolovat.

V případě, že vnější obal zboží je poškozen, kupující zboží buď nepřevezme anebo sepíše s řidičem přepravní služby reklamační protokol (event. pořídí i digitální fotografii), který je podkladem pro další jednání o eventuální náhradě škody, pokud došlo k poškození zboží uvnitř obalu.

Pokud kupující zjistil závadu na zboží, či rozdíl mezi fakturou a skutečně dodaným zbožím, je povinen kontaktovat prodejce písemně na adresu uvedenou na nákupní faktuře nebo telefonicky či na mail [info@kolvet.cz](mailto:info@kolvet.cz).

Zaměstnanci prodávajícího okamžitě projednají reklamaci s kupujícím.

## 2. Místo uplatnění reklamace

Reklamaci vady zboží kupující uplatňuje v provozovně společnosti **Kolvet, s.r.o**

## 3. Způsob uplatnění reklamace

Uplatnění reklamace - kupující uplatní reklamaci předáním vadného zboží přednostně v provozovně společnosti **Kolvet, s.r.o.**, kde zboží zakoupil, případně po předchozí domluvě i na ostatních provozovnách spol. **Kolvet, s.r.o** Reklamaci je možné uplatnit také zasláním vadného zboží spolu s kopií faktury a dalšími doklady na provozovnu, kde bylo zboží zakoupeno. Reklamované zboží kupující zašle na adresu **Kolvet, s.r.o s.r.o.** prostřednictvím České pošty či jiné doručovací společnosti, a to běžným obchodním balíkem nebo pomocí kterékoliv zásilkové služby (GPC, DPD, PPL apod.).

Pokud bude reklamace zaslána na dobírku, nebude tato zásilka prodávajícím přijata. Prodávající doporučuje zboží pojistit a dobře zabalit, neboť za případné poškození či ztrátu při přepravě, nenese prodávající žádnou odpovědnost a zboží by tak nemuselo být vůbec přijato prodávajícím do reklamace.

**Pro uplatnění reklamace je třeba doložit:**

1. doklad o nákupu zboží
2. řádně vyplněný a potvrzený záruční list reklamovaného zboží
3. vyhovující obal (pokud možno originální)
4. přesný popis závady (pokud možno i s upřesněním za jakých podmínek se závada projevuje)

## ZÁRUČNÍ OPRAVA

Kupující má právo, aby vada na výrobku v záruční lhůtě byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Reklamace včetně odstranění závady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu ve lhůtě stanovené zákonem, tj. do 30 dnů od převzetí zboží/ zásilky prodávajícím.

Kupující může žádat o výměnu věci nebo vrácení peněz v případě, že jde o vadu odstranitelnou jen tehdy, pokud kupující nemůže věc řádně užívat z důvodu, že se u věci opětovně vyskytla 3x stejná uznaná závada po opravě věci nebo 4 různé uznané závady, nebo je zboží uznáno neopravitelným autorizovaným servisem. V obou případech je nutno s reklamovanou věcí předložit doklad o nákupu zboží, záruční list reklamovaného zboží, čitelné a kompletní opravné listy k výrobku z předchozích reklamací.

Reklamační technik rozhodne o způsobu řešení reklamacie pokud možno ihned při převzetí zboží do reklamacie nebo ve složitých případech bez zbytečného odkladu na základě odborných vyjádření výrobce, dodavatele či autorizovaného servisu, tedy doba potřebná k odbornému posouzení závady a jejímu otestování. Technik může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou (závisí na rozhodnutí reklamačního technika, kupující se však takového vyřízení své reklamacie nemůže domáhat).

Prodejce si vyhrazuje právo nahradit vadné či neopravitelné zboží zbožím jiným, se stejnými nebo lepšími parametry v případě, že stejný produkt není nadále dostupný, případně se již nevyrábí.

*Kompletní **ZÁRUČNÍ PODMÍNKY** (PDF 522 kB)*

Reklamační řízení končí dnem doručení vyřízené reklamacie kupujícímu nebo uzavřením reklamacie a příchystáním zboží k osobnímu odběru kupujícímu, pokud bylo do reklamacie přijato přímo v provozovně společnosti **Kolvet, s.r.o** od kupujícího a tento souhlasil s převzetím zboží z reklamacie tímto způsobem a byl o vyřízení reklamacie informován telefonicky nebo e-mailem.

V případě neoprávněné reklamacie bude zboží vráceno zpět se stanoviskem pracovníka společnosti **Kolvet, s.r.o**, který reklamaci vyřizoval. V případě opakované a zjevně neoprávněné reklamacie budou kupujícímu účtovány nutně vynaložené náklady za každou takovou reklamaci. Toto se týká také případů, kdy bude do reklamacie zasíláno opakovaně zboží bez dokladu o nákupu a přesného popisu závady.

Zboží zaslané do reklamacie bude kupujícímu opraveno nebo vyměněno na základě předchozí telefonické domluvy, případně budou na bankovní účet kupujícímu vráceny peníze. Opravené či vyměněné zboží bude kupujícímu na náklady prodejce zasláno zpět do 30 dní ode dne zahájení reklamačního řízení (dne, kdy reklamované zboží prodejce obdržel od kupujícího).

#### **PLACENÁ OPRAVA:**

Je-li výrobek reklamován po uplynutí záruční doby nebo byla-li závada způsobena kupujícím, případně byla-li závada způsobena vlivy, které nespádají do záručních podmínek výrobce produktu, jedná se o placenou opravu. V tomto případě bude kupující obeznamen s tím, že bude jeho oprava placená a také, že mu může být účtován poplatek za diagnostiku závady v závislosti na servisním středisku, které bude opravu provádět, a za poštovné a balné. Cena samotné opravy bude kupujícímu sdělena předem telefonicky nebo e-mailem. V případě neschválení ceny opravy bude zákazníkovi účtován jen poplatek za diagnostiku a za dopravné a oprava provedena nebude.

#### **4. Vrácení zboží - odstoupení od smlouvy v režimu spotřebitelských smluv**

Prodávající - provozovatel internetového obchodu **Kolvet, s.r.o** poskytuje na veškeré zboží prodané prostřednictvím internetového obchodu garanci vrácení peněz po dobu 14 dnů od zakoupení zboží.

**V případě, že kupující není koneční spotřebitel, tedy zboží nakupuje v rámci své obchodní či podnikatelské činnosti (o čemž rozhoduje uvedení IČ na nákupním dokladu), právo na odstoupení nevzniká, neboť obchodní zákoník tuto možnost neuvádí.**

Do garance nejsou započítávány náklady spojené s dopravou a expediční poplatky. Peníze se vrací bankovním převodem na účet kupujícího v případě vyžádání zaslání složenkou na adresu je účtován nutný náklad 50,- Kč. Garance se nevztahuje na zboží poškozené, nefunkční a použité.

#### **PODMÍNKY PRO VRÁCENÍ PENĚZ:**

- 1. zboží musí být kompletní**, nepoužité, nepoškozené a bez známek užívání nebo opotřebování včetně nepoškozeného obalu, nevykazující mechanickou či jinou závadu, schopné dalšího prodeje
- 2. zásilku**, kterou se prodávajícímu vrací zboží od kupujícího, je nutné **doručit prodávajícímu nejpozději do 14 dnů** ode dne obdržení tohoto zboží kupujícím

**3. ve vrácené zásilce musí být přiložena kopie nákupního dokladu ke zboží**, které kupující vrací a žádost o vrácení zboží (bez písemného vyjádření vůle bude zásilka vrácena s naúčtováním poštovného) a peněz (je vhodné uvést i číslo účtu, na který má být částka vrácena)

**4. prodávající vrací pouze kupní cenu zboží**, nikoli zaplacené zpětné poštovné

Při splnění všech výše uvedených podmínek pro vrácení zboží bude kupní cena vráceného zboží zaslána převodem na účet kupujícího nebo složenkou na adresu a to nejpozději do 30 pracovních dnů po fyzickém obdržení zboží prodávajícím.

V případě nesplnění některé z výše uvedených podmínek nebude prodávající moci akceptovat odstoupení od spotřebitelské smlouvy a zboží bude vráceno na náklady kupujícího zpět.