

# Reklamační řád

## Reklamační a záruční podmínky

- Na zakoupené zboží poskytujeme záruku 24 měsíců (pokud není uvedeno jinak) ode dne uvedeném na daňovém dokladu.
- Záruka se vztahuje na vady výrobků bránící jeho řádnému užívání vzniklé chybným zpracováním nebo materiálem.
- Zařízení musí být vždy užíváno v souladu s podmínkami uvedenými v návodu k obsluze a v souladu s technickými a bezpečnostními podmínkami.
- Reklamované zboží by mělo být k reklamaci zasíláno výhradně v kompletním originálním balení včetně všech manuálů.
- U oprávněných reklamací uplatněných v záruční době se zavazujeme bezplatně odstranit závady na produktech. Odstranění závady je dle typu produktu realizováno opravou, výměnou či výměnou vadného dílu.
- K reklamaci je nutné vždy přiložit daňový doklad (nebo jeho kopii) a přesný popis závady reklamovaného zboží.

## Záruka se nevztahuje na:

- Škodu způsobenou ohněm, nehodou, odcizením, zničením, opotřebením, zanedbáním péče, nesprávným užitím, úpravou nebo změnou technických parametrů, demontáží či opravou námi nepověřenou osobou.
- Baterie, obal, nebo jiné části opotřebené běžným užíváním.

Převzetím a zaplacením zboží zákazník souhlasí s výše uvedenými podmínkami.

Ve sporném případě si vyhrazujeme právo rozhodnout s konečnou platností o výsledku reklamačního řízení.

Při zjištění rozdílu v množství nebo druhu zboží než bylo objednáno, nebo pokud je objednané zboží chybně uvedeno na daňovém dokladu, je kupující povinen oznámit tuto skutečnost prodávajícímu, a to vždy nejpozději do 2 pracovních dnů od převzetí zásilky buď telefonicky, písemně nebo na e-mail.

## Při reklamaci je postup následující:

- Vyplňte a vytiskněte [reklamační formulář](#) (soubor je ve formátu PDF, k jeho prohlídnutí a vyplnění je třeba mít nainstalovaný [Adobe Reader](#)), který spolu s reklamovaným produktem zašlete či osobně doručte na naši adresu. Nemáte-li možnost tisku reklamačního formuláře či máte jiné technické problémy, pak k produktu přiložte průvodní dopis, kde uvedete co reklamujete, kontaktní adresu, telefonní kontakt a kopii dokladu o koupi.
- Reklamační proces bude vyřízen nejpozději do 30 dnů.
- Pokud věc nebyla použita, může prodávající rozhodnout o její výměně za novou.
- U použité může prodávající rozhodnout o její výměně za bezvadnou, která svým stářím a opotřebením odpovídá věci reklamované.
- U zlevněného zboží nebo výprodeje se záruka nevztahuje na vady, pro které bylo zboží zlevněno.

V následujících případech si prodávající vyhrazuje právo na náhradu ve výši vzniklých servisních, přepravních a organizačních nákladů spojených s manipulací a testováním.

- Zboží je k reklamaci zasláno bez patřičných dokladů.
- Při testování se neprojevila uvedená závada a výrobek je shledán v dané věci funkčním.
- Uplynula již záruka na zboží.
- Závada byla způsobena zničením, opotřebením, zanedbáním péče, nesprávným užitím, úpravou nebo změnou technických parametrů, demontáží či opravou námi nepověřenou osobou.

Záruční doba začíná běžet datem uvedeném na daňovém dokladu. Dojde-li k výměně zboží, bude záruční doba prodloužena o dny, kdy probíhala reklamační proces nebo oprava zboží. Toto bude potvrzeno na kopii nebo originále daňového dokladu, v případě, že to zákazník bude vyžadovat.

## Způsob doručení reklamace k nám

- Zboží zasílejte doporučeně (NE na dobírku) a pojištěné, jelikož neručíme za případnou ztrátu či poškození na cestě k nám.
- Zboží zaslané na dobírku nebude přijato.
- Dopravné či balné reklamovaného zboží není předmětem záruky prodávajícího, a proto si jej kupující hradí sám.

## **Odstoupení od spotřebitelské smlouvy**

V souladu se zákonem č. 367/2000 ze dne 14. září 2000 má kupující, který je spotřebitel, právo odstoupit od smlouvy do 14 dní od převzetí zboží. Spotřebitelem je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy s prodávajícím nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

### **Při odstoupení od spotřebitelské smlouvy musí zákazník dodržet následující podmínky:**

- Vždy nás nejdříve kontaktujte na email nebo telefonicky, že žádáte odstoupení od spotřebitelské smlouvy.
- Zboží musí být vráceno v kompletním nepoškozeném originálním balení včetně všech manuálů, sáčků, instalačních CD a dalších doplňků, které byly součástí balení.
- Zboží nesmí jevit známky opotřebení a používání.
- Zboží musí být nepoškozené.
- Společně se zbožím musí být vždy zaslán originál daňového dokladu.
- Zboží zasílejte doporučeně (NE na dobírku) a pojištěné, jelikož neručíme za případnou ztrátu či poškození na cestě k nám.
- Zboží zaslané na dobírku nebude přijato.

Při splnění těchto podmínek Vám budou peníze za zboží zaslány formou složenky nebo převodem na bankovní účet nejpozději do 30 dnů po námi fyzickém obdržení zásilky.

V případě nesplnění některé z výše uvedených podmínek nebudeme moci akceptovat odstoupení od spotřebitelské smlouvy a zboží bude zasláno na náklady odesílajícího zpět.