



Reklamační řád pro společnosti

CTIBOR TOMEŠ

PRIMA-KUCHYNĚ a PRIMA-INTERIÉRY

Platné od 1. 6. 2013

Obchodní podmínky a reklamační řád společnosti Ctibor TOMEŠ., se sídlem Blšany u Loun 114, PSČ 440 01, IČO: 44539258,

1. Úvod

- 1.1. Případné reklamace vyřídíme k Vaší spokojenosti individuální dohodou s Vámi a v souladu s platným právním řádem. Vy jste pouze povinni zboží po jeho převzetí prohlédnout tak, abyste zjistili případné vady a poškození.
- 1.2. Na veškeré zboží se vztahuje zákonná lhůta 24 měsíců, pokud není uvedeno jinak. Záruka se vztahuje pouze na výrobní vady. Záruka se nevztahuje na opotřebenění věci způsobené jejím obvyklým užíváním, nevhodným ošetřením, vlivem povětrnostních podmínek, neodbornou manipulací, úmyslným poškozením, neodbornou úpravou (zkracování, hoblování). Nebo za závady, na které jsme Vás upozornili písemně v kupní smlouvě. Vadou zboží není obvyklý barevný nebo strukturový rozdíl u přírodních materiálů (např. dřevo, dýha), lakovaných nebo kachlových ploch, a to zejména u dodatečně objednaného zboží. Neuznáme Vám ani závadu v důsledku nevhodného prostředí s vyšší nebo rozdílnou teplotou a vlhkostí v místě užívání. U věcí prodávaných za nižší cenu nemůžete reklamovat vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena. Stejně tak neuznáme reklamaci, v případě, že nám potvrdíte chybné údaje na kupní smlouvě (viz bod 7.5 všeobecných obchodních podmínek) kupní smlouva je ve většině případů jediný doklad určený pro vlastní výrobu a expedici zboží
- 1.3. Vada, která vznikla neodbornou péčí, nebo neodborným uvedením do provozu, je považována za oprávněnou, pokud je montáž a uvedení do provozu sjednáno v kupní smlouvě a bylo prováděno námi, nebo námi najmutou osobou
- 1.4. Záruční doba začíná běžet dnem, kdy převezmete zboží.
- 1.5. Pokud reklamujete zboží po vypršení záruční lhůty, budete předem informováni o nákladech spojených s provedením opravy. Posouzení závady a kalkulace bude provedeno bezplatně
- 1.6. Pokud si zboží odvezete a namontujete sami, nebereme za toto žádnou zodpovědnost

2. Postup

- 2.1. Informujte nás neprodleně telefonicky, osobně nebo mailem. Nezapomeňte uvést důvod reklamace, vaše jméno a adresu a datum realizace. Připravte si kupní smlouvu, nebo jiný doklad o vlastnictví reklamovaného zboží
- 2.2. Do 5 pracovních dnů Vás budeme informovat o průběhu reklamace (zda je potřeba odeslat zboží dodavateli k posouzení reklamace, způsob řešení reklamace atd.) do této lhůty nemůžeme počítat dobu, která je potřebná k odbornému posouzení závady. Pokud to bude potřeba, potřebujeme si zboží někde prohlédnout, to nám musíte umožnit
- 2.3. Na vyřízení reklamace máme 30 dnů, samozřejmě se pokusíme řešit vše rychleji, pokud v průběhu reklamace zjistíme, že termín bude delší, budeme Vás informovat a domluvíme se individuálně na termínu a řešení
- 2.4. Jedná-li se o vadu, kterou dokážeme odstranit, bude tak učiněno bezplatně, včas a v odpovídající kvalitě. Pokud to bude nezbytné, vyměníme Vám zboží, popř. vadnou část za novou. Nebude-li to k povaze závady možné, nabídneme Vám slevu, nebo máte možnost od smlouvy odstoupit
- 2.5. Pokud se jedná o neodstranitelnou vadu, která brání tomu, abyste mohli zboží užívat tak, jako zboží bez vady, máte právo na výměnu zboží nebo na odstoupení od smlouvy. To samé právo máte v případě, že závada lze odstranit, ale po opravě se závada vyskytne opětovně
- 2.6. V případě vrácení jakékoli částky vám vyplatíme okamžitě v hotovosti částku do 5.000,- Kč (včetně). V případě, že se jedná o vyšší částku než 5.000,- Kč, bude částka vyplacena ve lhůtě 10 dnů převodem na váš bankovní účet, který nám za tímto účelem musíte sdělit, popř. poštovní poukázkou, pokud se nedomluvíme jinak