

Reklamace

Obecné informace

Abychom dosáhli Vaší plné spokojenosti, nabízíme pouze zboží, u kterého jsme plně přesvědčeni o výhodnosti poměru cena/kvalita. Pakliže se přesto vyskytne důvod k reklamaci, postupujte, prosím, podle následujících bodů, aby mohla být reklamace uznána a v nejkratší možné době vyřízena.

Poškození vzniklé přepravou zásilky

- Kupující je povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží. Pokud kupující zjistí až po převzetí, že je zásilka poškozena, doporučujeme bez zbytečného odkladu informovat prodejce emailem (uvádějte: jméno, č. objednávky a popis poškození). Reklamační oddělení zajistí co nejrychlejší výměnu.

Závada při prvním použití výrobku

Pokud se závada projeví při prvním použití výrobku, nejpozději však do 3 dnů od prodeje, poskytuje prodávající rychlé řešení reklamace výměnou za nový bezvadný kus při splnění všech následujících bodů:

- Zboží není viditelně použité a je patrné, že vadu nezpůsobil kupující.
- Dané zboží je na prodejně či skladem (jinak není výměna možná).

Reklamace v záruční době

- Kupující je povinen podat prodejci oznámení o vadách (reklamaci) neprodleně poté, co vady zjistil.
- Podmínkou pro převzetí do reklamace je, aby byla uplatněna v záruční době, která činí 24 měsíců.
- Kupující musí koupit zboží prokázat (např. nákupním dokladem).
- Prodávající nenese odpovědnost za škody vzniklé neodborným používáním výrobku, ani za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na takové vady se záruka nevztahuje.
- Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení věci (nebo jejich dílů) způsobené používáním. Kratší životnost výrobku nelze považovat za vadu a není tedy důvodem k reklamaci.
- Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu prodávající v písemné formě (emailem), kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.
- Prodejce o reklamaci rozhodne ihned, ve složitějších případech do tří dnů.
- Prodejce se zavazuje opravit nebo vyměnit vadné zboží **nejpozději do 30 kalendářních dnů** od obdržení reklamovaného zboží a informovat kupujícího o vyřízení reklamace emailem nebo telefonicky.
- V případě, že je reklamace uznána jako oprávněná, hradí prodávající náklady na dopravu zboží k reklamaci.

Postup při reklamaci

- Kupující vyplní a vytiskne reklamační formulář, který následně přibalí k reklamovanému zboží. Formulář [najdete zde](#).
- Kupující osobně či přepravní službou dopraví reklamované zboží včetně prokázání o jeho koupi a případně výše uvedeným Reklamačním formulářem na níže uvedenou adresu

Tomáš Zilvar
Růžičkova 785

51741 Kostelec nad Orlicí

Provozní doba reklamačního oddělení při doručení osobně je třeba ověřit telefonicky nebo emailem.

Tel.: +420 777 801 298

Email: zilvar@pokrok.eu

- Při zasílání poštou zboží pečlivě zabalte. Za případné poškození během přepravy nenese prodávající odpovědnost.
Zboží neposílejte na dobírku. Takové zásilky nemůžeme přijmout.
- O zahájení reklamačního řízení a jeho průběhu bude zákazník informován na emailové adrese uvedené v Reklamačním formuláři.