

Reklamační řád pro spotřebitele

Prodávající:

VZV GROUP s.r.o.

se sídlem: Okružní 1144/19, 500 03 Hradec Králové

identifikační číslo: 27469662

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 20857

Záruční podmínky a postup při reklamaci

Není-li na dodacím nebo záručním listě uvedeno jinak, je záruka na dodané zboží 24 měsíců. Záruční doba na dodané zboží se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě.

V případech, které nejsou popsány v tomto reklamačním řádu, se práva a povinnosti stran řídí občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele v platném znění, a obchodními podmínkami prodávajícího.

Převzetí zásilky

Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání jakýchkoliv závad zboží toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít. Pokud se kupující nebude těmito pravidly řídit, může být obtížné prokázat, že k poškození zboží či obalu došlo při přepravě zboží. Tímto nejsou dotčena práva kupujícího z odpovědnosti za vady zboží a další práva kupujícího vyplývající z obecně závazných předpisů.

Kupujícímu je doporučeno zásadně nepřebírat od přepravce poškozenou zásilku a neprodleně kontaktovat prodávajícího. V případě převzetí poškozené zásilky bude k reklamaci přistupováno ve spolupráci s přepravní službou.

Po převzetí zboží je doporučeno zboží bez zbytečného odkladu zkontrolovat a případné zjištěné vady co nejdříve oznámit písemnou formou na e-mail: eshop@vzvparts.cz. (nejrychlejší způsob) nebo telefonicky:, či korespondenční poštou na adresu provozovny.

Při prvním použití

Kupujícímu je doporučeno před prvním použitím se důkladně seznámit s funkcí pořízeného zboží. V případě užití zboží v rozporu s jeho funkčností nemůže být případná vada, tímto jednáním vzniklá, uznána jako záruční.

Záruční podmínky

Na zboží prodávající poskytuje zákonnou 24 měsíční záruční dobu, pokud není stanovena delší. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím a je vyznačena na prodejním dokladu. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím v rozporu s účelem použití zboží, na vady vzniklé mechanickým poškozením a běžným opotřebením či živelnou pohromou (voda, písek, oheň atd.) U zboží prodávajícího za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána. Tato vada je vyznačena na prodejním dokladu.

Práva z vadného plnění

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanovením § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů). Dále viz. Obchodní podmínky prodávajícího.

U kupujícího - spotřebitele platí, že prodávající odpovídá kupujícímu za to, že je prodávaná věc při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména že je bez vad. V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu kupní smlouvě odpovídajícího. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během jednoho roku ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak. Tato doba jednoho roku neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Prodávající neodpovídá za škodu způsobenou funkčností nebo poruchou zboží. Prodávající dále neodpovídá za případné vady zboží, na které byl kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn a současně převzetí zboží neodmítl nebo je sám způsobil. Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.

Vyřízení reklamace

Kupujícím je doporučeno v případě reklamace zboží zakoupeného u prodávajícího postupovat následujícím způsobem:

- V případě reklamace zboží se obrátit na provozovnu prodávajícího na adrese jeho sídla, čímž sobě významně urychlí proces reklamace na nezbytně nutnou dobu
- Pro reklamaci využít při podání formou zásilky adresu provozovny.
- Dodat spolu s reklamovaným zbožím veškeré součásti, které mohou s vadou souviset, vyplněný formulář pro uplatnění reklamace (vzorový formulář pro uplatnění reklamace lze nalézt jako samostatnou přílohu na eshop@vzvparts.cz), obsahující přesný popis vady, případně důkaz projevu vady, která vzniká pouze občas, kontaktní informace (telefon, e-mail), specifikaci práv, která zákazník hodlá v souvislosti s reklamací uplatnit, prodejní doklad (kopii), který slouží jako záruční list.
- Zásilka s reklamovaným zbožím by měla být dodána v řádném bezpečném obalu jako cenný balík (nikoliv dobírkou).

Uvedená doporučení nemají vliv na možnosti a práva spotřebitele vyplývající z občanského zákoníku a zákonu o ochraně spotřebitele v platném znění a mají sloužit pouze pro co nejrychlejší vyřízení reklamace zboží.

Prodávající, po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného zboží:

- uzná reklamaci jako oprávněnou a na místě přijme reklamované zboží do reklamačního řízení a o tomto pořídí písemný zápis,
- reklamaci přijme a jako neoprávněnou na místě zamítne a reklamované zboží vrátí kupujícímu.

O tom, kdy bylo právo z odpovědnosti za vady uplatněno, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání, případně o způsobu vyřízení reklamace, vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení - reklamační protokol.

O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí prodávajícího kupující předem dohodnutým postupem (prostředky komunikace na dálku nebo písemně).

Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou.

Kdy není možné reklamaci uznat?

V případě mechanického poškození, neodbornou instalací, zacházením či obsluhou používáním zboží v podmínkách, které svými parametry neodpovídají parametrům zboží. Zboží bylo poškozeno živly, zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s jeho funkcí.

V záruční době přesahující délku záruční doby 24 měsíců, nelze žádat výměnu zboží nebo uplatnit odstoupení od kupní smlouvy.