

Reklamační řád supermarketu EVA.cz

1. Úvod
2. Převzetí zásilky
3. Záruční podmínky
4. Záruční list
5. Práva plynoucí ze záruky
6. Vyřízení reklamace
7. Závěrečné ustanovení

1. Úvod

Tento reklamační řád byl zpracován dle Občanského zákoníku a Zákona na ochranu spotřebitele, upravuje způsob a základní podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároku ze záruky.

Prodávající je společnost Zásobování, a.s, Chlumecká 3376, Mělník, IČO 46354221, DIČ CZ46354221

Kupující je subjekt, který s prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi zboží.

Kupující, který může být podnikatel nebo spotřebitel, je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.

Reklamační řád je nedílnou součástí smlouvy o koupi zboží mezi prodávajícím a kupujícím.

2. Převzetí zásilky – zboží dodáno přepravcem

Kupujícím, je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontrolovali spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu **reklamace@eva.cz**, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

3. Záruční podmínky

V případě, že se po převzetí zboží kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží, může kupující uplatnit svou oprávněnou reklamaci. Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními zákona. Pokud není uvedeno výrobcem jinak, činí tedy 24 měsíců a začíná běžet dnem převzetí zboží. Prodávající odpovídá za vady, které má zboží při převzetí a za materiálové nebo výrobní vady, které se vyskytnou po převzetí v záruční době.

Záruku nelze uplatnit v následujících případech:

- Vypršela-li u reklamovaného zboží záruční doba přede dnem uplatnění reklamace - záruka zanikla.
- Vada vznikla nevhodným používáním zboží.
- Vada vznikla nedodržením pokynů stanovených výrobcem.
- Vada vznikla neodbornou instalací, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží.
- Vada vznikla provedením neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav bez svolení výrobce.
- Vada vznikla zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN.
- Vada se projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu
- Zboží bylo poškozeno živly.
- Záruka se nevztahuje na opotřebené věci způsobené jejím obvyklým používáním

Doporučujeme kupujícímu zabezpečit si vytvoření odpovídající zálohy potřebných dat u výrobků, které umožňují ukládání dat (Notebooky, PC, HDD, Navigace, Mobilní telefony, MP3, MP4 ...). Během opravy je možné riziko ztráty dat a to v případech, kdy je zjištěna softwarová závada nebo kdy si to vyžadají okolnosti při odstraňování závady.

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé. (Vyhláška 91/1984 Sb., o opatřeních proti přenosným nemocem)

4. Záruční list

U většiny výrobků slouží jako záruční list nákupní doklad (faktura nebo účtenka).

Záruční list je potřeba zaslat k potvrzení pouze u těchto značek – AMICA, GORENJE, INDESIT, ARISTON, HOTPOINT, WHIRLPOOL, BAUKNECHT, ELECTROLUX-ZANUSSI-AEG nad 3000Kč, LIEBHERR, NORDLINE, BAUMATIC, HAIER, ZELMER, SCHEPPACH, WOODSTER, LG. U vyjmenovaných značek záruční list pošlete poštou do 14 dnů od převzetí zboží, spolu s kopií dokladu o nákupu a svou zpáteční adresou. Potvrzený záruční list Vám obratem vrátíme.

Prodloužená záruka – pokud je poskytována v rámci akční nabídky prodloužená záruka na výrobek, je nutné postupovat dle záručních podmínek výrobce – např. vyplnit registrační formulář, u strojů pak předat výrobek ke garanční prohlídce.

5. Práva plynoucí ze záruky

Spotřebitel při uplatnění záruky má:

- jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, není-li to k povaze věci neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo, týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jde-li o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy
- Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (doporučujeme požádat nejdříve do 30 dnů po vyřízení reklamace)

Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě neoprávněné reklamace se záruka neprodlužuje. V případě výměny zboží získává kupující záruku novou v délce 24 měsíců. Pokud nebude kupující s přístupem některé servisní opravy spokojen, obrátí se neprodleně na prodávajícího (nejlépe písemně) a prodávající sjedná okamžitou nápravu.

6. Vyřízení reklamace

Místem uplatnění reklamace je autorizované servisní středisko výrobce nebo provozovna prodávajícího – Supermarket EVA, Chloumecká 3376, 276 01 Mělník.

Při zasílání výrobku k opravě poštou nebo přepravní službou si kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu, vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží. K reklamovanému výrobku přiloží popis závady, jaký způsob vyřízení požaduje, kopii faktury a záruční list (viz bod 4.). Zboží bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím.

V případě reklamace zboží nad 15 kg lze objednat svoz přepravní firmou na náklady prodejce. Kupující zašle kopii nákupního dokladu, uvede popis vady výrobku, adresu a termín svozu na email reklamace@eva.cz.

Na výrobky bílé techniky (chladničky, pračky, myčky, sporáky) je zajištěn servis přímo u kupujícího. Kupující kontaktuje servisní linku výrobce, která zajistí návštěvu servisního technika.

Pracovníci servisního střediska nebo naší provozovny po řádném vyřízení reklamace zašlou výrobek zpět kupujícímu nebo ho vyzvou k převzetí opraveného zboží. O reklamaci prodávající rozhodně ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.

Po vyřízení reklamace prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.

V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je prodávající, dle § 656 občanského zákoníku, oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.

7. Závěrečné ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 12. 2. 2013. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

