

Práva a povinnosti z vadného plnění – reklamace

„Snažíme se být svým zákazníkům co nejlíže. Moc dobře víme, jak nepříjemné je uplatňovat reklamaci, proto zboží před expedicí důkladně kontrolujeme. Pokud k reklamaci přesto dojde, vždy se snažíme co nejrychleji sjednat nápravu.“

I. Jak postupovat při reklamaci?

Za všech okolností se snažíme vyjít spotřebiteli vstříc. V případě, že spotřebitel objeví na zakoupeném zboží v průběhu záruční lhůty vadu, má právo na reklamaci

- 1. V případě reklamace prosím vždy nejdříve telefonicky nebo e-mailem kontaktujte náš zákaznický servis a detailně popište druh a rozsah vady.** Pokud je to možné, zašlete nám fotografie poškozeného výrobku, které reklamujete.
- 2. Zboží nám zašlete zpět jako doporučený balík.** Zabalte vadné zboží a nezapomeňte přiložit své kontaktní údaje kopii dodacího listu, kdy vám bylo zboží dodáno, dále pak podrobný popis vady výrobku a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Abychom Vám nastalou situaci usnadnili, můžete vyplnit náš připravený formulář „Uplatnění reklamace (reklamační list)“. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní. **Takto připravené zboží odešlete jako balík poštou či přepravní službou na adresu prodejce: Vinylfloor.cz – Václav Prokop, Prostřední 810, 253 01 Hostivice.** Kontaktní osobou pro vyřizování reklamací je **Ivana Prokopová, e-mail ivana.prokopova@vinylfloor.cz, telefon +420 777 022 835.**
- 3. Naše společnost bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodne o reklamaci,** případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí. **Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě.** Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
4. Samozřejmě vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste své právo na reklamaci uplatnili, co je obsahem této reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. **O přijetí a vyřízení reklamace vás budeme informovat e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS, jak si budete přát.**
- 5. V případě oprávněné reklamace zajistíme dopravu od vás k nám na naše náklady.**

II. Jak postupovat, když jste obdrželi jiné zboží, než jste objednali?

Ačkoli děláme maximum pro to, aby k pochybení při expedici zboží nedocházelo, ve výjimečných případech může dojít k tomu, že obdržíte jiné zboží, než jste objednali a než je uvedeno na faktuře. Jak v takovém případě postupovat? **Nejprve nás kontaktujte telefonicky nebo e-mailem, domluvíme se na co nejsnazším řešení pro vaši spokojenost.**

Mějte prosím na paměti, že je nutné zkontrolovat zboží ihned po převzetí, před jeho rozbalením a použitím. V opačném případě bude průběh výměny značně zkomplikován.

III. Jak postupovat, pokud zboží bylo doručeno rozbité?

Při převzetí zásilky je spotřebiteli, doporučeno překontrolovat stav zásilky. Doručí-li Vám přepravce zásilku, která ponese viditelné známky manipulace, bude neúplná, rozbalená, rozlepená či mechanicky poškozená, **doporučujeme za přítomnosti dopravce vyhotovit do přepravních dokladů záznam o poškození zásilky a nechat si tuto skutečnost dopravcem potvrdit, případně zboží nepřevzít.** Spotřebitel tím značně zjednoduší a urychlí vyřízení celé věci. Tím samozřejmě není nijak dotčeno právo spotřebitele uplatnit reklamaci u prodávajícího. Kontaktujte prosím náš zákaznický servis, abychom se domluvili na dalším postupu.

IV. Další informace k reklamaci

Záruční doba

Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i před smluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá. **Kupující může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží.** Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. V případě výměny výrobku v záruční době začne záruka běžet znovu od převzetí nové věci. Je-li na výrobku, jeho obalu nebo v návodu vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.

Rozsah záruky

Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, na zboží poškozené nevhodným zacházením nebo špatným zacházením. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána. Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím. Před prvním použitím je kupující povinen prostudovat záruční podmínky a návod na obsluhu zboží (je-li přiložen) a následně se těmito informacemi důsledně řídit. Na vady způsobené nesprávným použitím výrobku, v rozporu s návodem k použití se záruka nevztahuje.

V. Uplatnění reklamace

Za všech okolností se snažíme vyjít spotřebiteli vstříc. V případě, že spotřebitel objeví na zakoupeném zboží v průběhu záruční lhůty vadu, má právo na reklamaci. V případě reklamace vám doporučujeme postupovat dle bodu **I. Jak postupovat při reklamaci?**

Řešení reklamace uplatněné spotřebitelem

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující spotřebitel právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu této součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující spotřebitel právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje, pokud se stejná vada projeví potřetí.

Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.

Vážení zákazníci, dovolujeme si vás upozornit, že jedná-li se o řezový program (metrážové krytiny řezané na rozměr požadovaný zákazníkem, případně metrážové PVC a podobně), může zákazník uplatnit reklamaci pouze na vadu zboží způsobenou ve výrobě nebo při přepravě. Všechny metrážové a elastické krytiny se dodávají s rozměrovou tolerancí šířky i délky ± 1 %! Děkujeme za pochopení.