

Reklamační řád

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před odesláním závazné objednávky a uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího se bere za souhlas.

Jako doklad o záruce vystavuje e-shop <http://eshop.kpled.cz> každému zakoupenému zboží nákupní doklad (fakturu) se zákonem stanovenými údaji pro uplatnění reklamace (název zboží, cena, množství, katalogové číslo, datum prodeje).

1. Záruční podmínky

Kupujícímu se doporučuje, aby při dodání zásilky od přepravce České pošty, zkontroloval stav zásilky (poškození krabice). Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která jeví známky poškození. Pokud takto poškozenou zásilku převezme, je nezbytné poškození sepsat v předávacím protokolu přepravce. Na pozdější reklamaci v tomto ohledu nebude brán zřetel.

Právo z vady (reklamace) musí být uplatněno v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady a znehodnocení zboží nebo znemožnit objektivní posouzení skutečných příčin současného stavu zboží a může být důvodem zamítnutí reklamace.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

Reklamovat nemůžete nedostatky, které vznikly běžným opotřebením, nesprávným použitím nebo které zákazník způsobil sám svým neodborným zacházením. Nelze reklamovat ani vadu, o které zákazník věděl před koupí nebo kvůli které při nákupu dostal slevu.

2. Postup při reklamaci zboží

V případě reklamace zboží nás prosím nejdříve kontaktujte na e-mailovou adresu objednavky@kpled.cz, kde Vám doporučíme jak dále postupovat a domluvíme se na nejvhodnějším následném postupu.

Dále prosím vyplňte reklamační protokol, který si můžete stáhnout zde: reklamační protokol a ten spolu s reklamovaným zbožím zašlete na adresu:

KPLED s.r.o., Dlouhá 806, 696 42 Vracov. Pokud reklamujete více zboží, je nutné vyplnit reklamační protokol pro každé zboží zvlášť. V protokolu nezapomeňte detailně popsat závadu, aby mohla být dostatečně posouzena a odstraněna. Pokud Vám k tomu nestačí vyhrazené místo v reklamačním protokolu, připojte k němu prázdný list papíru, kde uvedete všechny zbylé podrobnosti.

3. Vyřízení reklamace

Na vyřízení reklamace má prodávající ze zákona 30 dní od převzetí zboží. V případě, že reklamace bude oprávněná, má kupující dle ustanovení § 1924 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku právo na úhradu nutných nákladů spojených s reklamačním řízením a to zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží. V tom případě oskenujte podací lístek a zašlete jej spolu s číslem účtu, na který Vám má být částka poukázána na náš kontaktní email objednavky@kpled.cz

V případě, že výrobce reklamaci uzná, bude částka vrácena na Vámi uvedený účet.

Jak již bylo výše uvedeno, silně doporučujeme nás nejdříve kontaktovat na náš e-mail: info@hevit.cz, kde se spolu domluvíme na všech podrobnostech. Na jednu stranu zákon totiž přiznává spotřebiteli právo na náhradu nezbytných nákladů spojených s reklamačním řízením, na druhou stranu ale zákon chrání i prodejce před šikanózním jednáním spotřebitelů. V případě, kdy spotřebitel zneužil svá práva k uplatnění reklamace zejména za účelem obohacení se nebo obcházení zákona, má právo požadovat po spotřebiteli náhradu nákladů. Dále pokud spotřebitel využil nestandardního způsobu dopravy reklamovaného zboží k prodejci, jde o neúměrný náklad a je možné požadovat pouze klasické poštovné.

V případě uznání reklamace, se záruční doba prodlužuje o dobu, po kterou nemohl zákazník zboží z důvodu projevené vady zboží užívat, tedy o dobu probíhající reklamace. V případě výměny zboží za nové běží stále původní záruční lhůta, která se neprodlužuje. Nový občanský zákoník už totiž neobsahuje výslovné ustanovení starého zákoníku, podle něhož od výměny běžela nová dvouletá záruční doba.

Veškeré doklady týkající se reklamace si vždy pečlivě uschovejte.

Při reklamaci jsou rozeznávány 2 základní typy vad a to vady odstranitelné a vady neodstranitelné. Dle těchto uplatnění konkrétního typu vad pak dále zákazníkovi vyplývají různé možnosti uplatnění svého práva.

a) Odstranitelné vady

- Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita zboží.
- V případě výskytu odstranitelné vady má zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodejce je povinen vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace.
- Není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může zákazník požadovat výměnu zboží (na přání zákazníka lze vyměnit za jakékoliv zboží). Pokud není výměna zboží možná, může zákazník od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží.
- V případě vady odstranitelné má zákazník právo na výměnu zboží (na přání zákazníka lze vyměnit za jakékoliv zboží) nebo na odstoupení od smlouvy pokud zákazník nemůže pro opakované vyskytnutí odstranitelné vady zboží řádně užívat. O opakované vyskytnutí vady jde tehdy, jestliže stejná vada již byla dvakrát opravována a vyskytne se po třetí, nebo se v

průběhu záruky vyskytnou čtyři různé vady. Větším počtem vad trpí zboží i tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně nejméně tři odstranitelné vady.

b) Neodstranitelné vady

- Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.
- Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady má zákazník právo:
 - požadovat výměnu zboží za nové bezvadné (na přání zákazníka lze vyměnit za jakékoliv zboží)
 - odstoupit od kupní smlouvy
- V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání zboží (např. vady estetické) a zákazník nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

4. Závěrečné ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 1.12.2015. Je k dispozici ke stažení ve formátu pdf na stránkách e-shopu provozovaném na doménovém jméně <http://eshop.kpled.cz> . Reklamační řád byl vypracován v souladu se zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.