

REKLAMAČNÍ ŘÁD PERFECT, spol. s r.o. Otrokovice

Obecné podmínky reklamace

Povinnosti kupujícího

Kupující je povinen dodané zboží nebo službu prohlédnout a bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o zjištěných závadách. Kupující může oprávněnou reklamaci podat vždy písemně jednou z následujících možností:

- a) Na e-mailovou adresu provozovatele perfect@perfect.zlin.cz.
- b) Poštou na adresu Nábřeží 312, 765 02 Otrokovice

V reklamaci je kupující povinen uvést:

- a) Číslo objednávky, smlouvy, faktury, nebo dodacího dokladu
- b) Doložit prodejní doklad (faktura, daňový doklad)
- c) Nejvýstižnější popis závad a jejich projevů
- d) Svoji korespondenční či mailovou adresu

Povinnosti prodávajícího

Prodávající rozhodne o reklamaci nejpozději do 10 pracovních dnů a vyrozumí o tom kupujícího e-mailem nebo telefonicky. Reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.

Reklamace, uplatněná v záruční době

Všeobecná ustanovení

Ke každé dodávce je přikládán dodací doklad, tj. zápis o předání, dodací list, faktura, který může sloužit zároveň jako záruční. Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dokladu o dodání. Pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy kupující přebírá zboží od dopravce. Pokud odběratel zjistí jakýkoliv rozdíl mezi dokladem o dodání a skutečně dodaným zbožím či službou, nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný doklad o dodání, je povinen podat ihned písemně zprávu adresovanou na jméno obchodníka, který doklad vyhotovil. Pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že mu případná pozdější reklamace nebude uznána.

Záruční podmínky

a) Délka záruky je uvedena na dodacím nebo záručním dokladu nebo ve smlouvě. Pokud nebyla záruční doba sjednána, řídí se její doba příslušnými ustanoveními občanského nebo obchodního zákoníku. Záruční doba začíná běžet dnem vystavení a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. V případě výměny se záruční doba neprodlužuje. Zákazník dostane nový dodací doklad, kde bude uvedeno nová i původní identifikace. Další případná reklamace se bude uplatňovat na základě tohoto dodacího dokladu.

b) Je-li závada opravitelná u zákazníka či v autorizovaném servisu, je zde bezplatně opravena, v opačném případě bude zboží vyměněno na náklady dodavatele. Zboží musí být předáno k reklamaci v úplném stavu včetně dokumentace a ostatního příslušenství. Ke každé položce musí být připojena kopie dodacího listu a přesný popis závad a četnost výskytu.

c) Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

- poškození při přepravě (nutno řešit s dopravcem),
- poškození neodbornou instalací, zacházením či obsluhou, použitím, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou,
- používáním v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci,
- poškození živly,
- poškození nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci,