

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Předmět reklamace

Zákazník má právo podat reklamaci, pokud mu byl dodán produkt, který neodpovídá objednanému produktu nebo má vady, které se projevily v záruční době. Zákazník nemůže podat reklamaci na design obalu, protože odpovědnost za správnost a kvalitu designu je na zákazníkovi.

U potravinářských produktů se za vadné považuje i produkt neoznačený datem minimální trvanlivosti nebo datem spotřeby.

Podání reklamace

Reklamacie může být podána zákazníkem prostřednictvím emailu dodavatele link jirka@coolcan.cz. A je-li zákazník spotřebitel i na adrese: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7-Holešovice. Reklamacie musí obsahovat následující údaje: název společnosti nebo jméno a příjmení zákazníka, číslo objednávky, popis problému a požadavek na řešení.

Zákazník poskytne dodavateli potřebnou součinnost a dostatečně doloží reklamovanou vadu, a to tak aby vadu bylo možné ověřit.

Řešení reklamace

Reklamacie bude řešena co nejdříve a zákazník bude informován o postupu reklamace. Pokud bude reklamacie uznána, bude zákazníkovi nabídnuto buď vrácení peněz, výměna produktu nebo jiné řešení podle dohody se zákazníkem. Reklamacie bude vyřešena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne následujícího po uplatnění reklamace u dodavatele.

Náklady na dopravu vadného produktu k dodavateli a zpět k spotřebiteli hradí v případě uznané reklamace dodavatel (doručeno musí být standardní přepravní službou jako je Česká pošta, PPL, DHL apod. za běžnou nepřiplatkovou cenu a použití přepravní služby musí být dodavatelem předem odsouhlaseno).

Náklady na dopravu vadného produktu k dodavateli a zpět k podnikateli hradí vždy podnikatel.

V případě neuznané reklamace hradí náklady spojené s dopravou vždy zákazník.

Omezení odpovědnosti a vady, které nelze reklamovat

Dodavatel nenesé odpovědnost za škody způsobené vadným designem obalu, který byl odsouhlasen zákazníkem. Dodavatel také nenesé odpovědnost za škody způsobené opotřebením, špatným zacházením s produktem ze strany zákazníka nebo špatnou přepravou nebo skladováním v souladu s čl. 12 a čl. 13 OU dostupných na webu www.reklamanaplechovce.cz. Nelze reklamovat ani vady, které si zákazník způsobil sám, vady produktů, které zákazník upravil, vady produktů, u nichž došlo k jejich úplnému nebo částečnému spotřebování před uplynutím záruční doby nebo vady způsobené vyšší mocí (živelné pohromy, havárie, poruchy energetických sítí apod.).

Na závěr

Není-li uvedeno jinak, řídí se tento reklamační řád příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a dále, je-li zákazník spotřebitelem i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů („ZoOS“).

Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporů s dodavatelem v souladu s § 20d a násl. ZoOS, a to prostřednictvím České obchodní inspekce (<https://www.coi.cz/>).