

# Reklamační řád

Tento reklamační řád je platný od 1.1.2013

Tento reklamační řád je k dispozici v sídle prodávajícího nebo jako dokument na [www.ebenkovani.cz](http://www.ebenkovani.cz)

## I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád popisuje běžnou obchodní spolupráci mezi kupujícím a prodávajícím, kterým je Petr Vanžura. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním rádem a Obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s níže uvedeným reklamačním rádem. V případě, že zboží není odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik jeho předání okamžik převzetí zboží od dopravce.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky.

## II. Délka záruky

Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím. Zákonná záruční doba je obecně 24 měsíců. Proávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Reklamace se řídí Občanským zákoníkem č. 40/1964 Sb. a zákonem c. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, s přihlédnutím k upřesněním v tomto reklamačním rádu. U prodloužené lhůty se reklamace řídí výhradně tímto rádem. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

## III. Záruční podmínky

1) Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, poškození krabice) podle příloženého 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.

2) Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: [eben.tu@volny.cz](mailto:eben.tu@volny.cz), sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje spotřebitele práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

3) Místem pro uplatnění reklamace je EBEN, Petr Vanžura, Spojenecká 69, 541 01.

4) Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel.číslo.). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

5) Kupující doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci.

### **6) Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:**

- vypršela-li do reklamovaného zboží dnem převzetí do opravy záruční doba
- poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem)
- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svoji teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy běžnému prostředí
- zanedbáním péče o zboží
- hrubým zacházením

- mechanickým poškozením
- neodbornou montáží
- mechanickým zásahem nebo neodbornou opravou
- použitím jiných než doporučených čistících přípravků
- zboží bylo poškozeno živelnými pohromami (ohněm, vodou, bleskem)
- záruka se nevztahuje na poškození (opotřebení) zboží používáním

#### **IV. Způsob vyřízení reklamace**

- Reklamace zboží bude vyřízena dle zákona do 30 dnů od obdržení reklamovaného zboží spolu s dokladem o zakoupení.

- REKLAMACE VYŘIZUJE:

EBEN – Petr Vanžura

Spojenká 69, 54101 Trutnov

Tel.: +420 603 515 697

E-mail: [eben.tu@volny.cz](mailto:eben.tu@volny.cz)

- Zákazník bude emailem informován o přijetí zboží k reklamaci. Po vyřízení bude opět informován emailem o stavu vyřízení reklamace.
- Prodávající si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné zboží za jiné, obdobné, se srovnatelnými technickými parametry.
- V případě neoprávněné reklamace bude prodávající účtovat veškeré náklady spojené s opravou a testováním.