

REKLAMAČNÍ ŘÁD

eko GRADO spol. s r. o.
se sídlem Skyřická 110, 434 01 Most
identifikační číslo: 44566557
zapsané ŽÚ v Mostě: spec. maloobchod č. j. 10117702, velkoobchod č. j.:10117701

Doporučený postup uplatnění reklamace

Při uplatnění reklamace je třeba uplatnit následující postup:

Zákazník nejprve vyplní reklamační protokol, který najde v obchodních podmínkách. Tento protokol obsahuje všechny důležité informace, které jsou nezbytné pro bezproblémové vyřízení reklamace. V protokolu popište závadu co nejpodrobněji.

Následně budeme zákazníka informovat o postupu a to především jestli je nutné zasílat výrobek k reklamaci nebo jestli bude řešeno jiným způsobem.

Po fyzickém přijetí reklamovaného zboží (max 2 dny), dostane zákazník informaci o převzetí reklamovaného zboží mailem.

Zboží je třeba poslat vždy kompletní – nelze poslat jen jeho poškozenou část.

Zboží odesílejte na adresu:

eko GRADO spol. s r. o.

Skyřická 110
434 01 Most

Reklamaci nelze podat telefonicky! Zboží, které bude na naši adresu zasláno bez vysvětlení, bude obratem zasláno zpět.

Na základě přiložených podkladů bude reklamace odborně posouzena a bude stanoven další postup při vyřizování reklamace. Oprávněnost nebo neoprávněnost reklamace vždy posuzuje výrobce, dodavatel zboží nebo oprávněná osoba, která vydá své písemné stanovisko k reklamaci. V případě, že bude reklamace shledána jako oprávněná, bude kupujícímu zaslán opravený výrobek, nový kus nebo vrácena kupní cena. Bude tak učiněno bezprostředně po posouzení reklamace.

Náklady spojené se zasláním k reklamaci hradí zákazník s tím že v případě uznání reklamace má nárok na uhrazení těchto nákladů. (při uznané reklamaci náklady platí obchodník)

Finanční obnos zašleme převodem na bankovní účet, a to nejpozději do 14 pracovních dnů od vyřízení reklamace. Číslo účtu uvádějte kompletní, včetně pomlček. Peníze nevracíme složenkou!

O výsledku reklamace Vás budeme vždy informovat ve lhůtě do 30 dní od přijetí zboží - telefonicky, e-mailem

Reklamační řád

Odpovědnost za vady zboží, záruka

Prodávající odpovídá za vady zboží podle záručních podmínek a lhůt uvedených u jednotlivých produktů. Doba, po níž je možno nároky z vad zboží uplatnit se řídí § 2165 ObčZ (24 měsíců), tato začne plynout dnem převzetí předmětu plnění.

V případě výskytu vady předmětu plnění, kupující uplatňuje zajištění opravy přímo u prodejce.

Podmínky záruky

Kupující je povinen prohlédnout zboží bezprostředně při jeho převzetí. Pokud je zjištěno poškození, vyhotoví se záznam o poškození a prodávající je povinen poskytnout přiměřenou slevu z dodávky nebo dodat jiný bezvadný výrobek.

IN TIME, DHL - dobře si zkontrolujte zásilku při doručení, pokud je balík poškozen, zásilku nepřebírejte, pokud je zásilka v pořádku, zkontrolujte zásilku co nejdříve po doručení nejdelé do 24 hodin po převzetí

Na pozdější reklamace poškození výrobku přepravou nebude brán zřetel

Reklamace zboží

Reklamace zboží se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákonem na ochranu spotřebitele. V případě zjištění neodstranitelné vady zboží (na základě písemného posouzení autorizovaného servisního střediska, pokud si to vyžaduje povaha výrobku) bude toto zboží vyměněno za stejný kus, případně vrácena již zaplacená celá cena zboží zpět.