

Reklamační řád pro internetový obchod

www.profi-kbelik.cz www.hevolitgroup.cz www.neptunplast.cz

Reklamační řád upřesňuje postup zákazníka v případě, že přes veškeré úsilí společnosti HEVOLIT GROUP s.r.o. o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávaného zboží.

Prevence

- Při výběru zboží je nutné, aby zvolený druh a velikost výrobku přesně odpovídal potřebám zákazníka. Zákazník před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování zboží. Pouze zboží dobře zvolené z hlediska funkčního, sortimentního a velikostního je předpokladem naplnění užitné hodnoty a účelu užití zboží.
- Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako např.: nadměrnou intenzitu užívání výrobku, užívání výrobku k nevhodnému účelu.
- Další nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu zboží a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je třeba si uvědomit, že nesprávná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje jeho plnou funkčnost a životnost.

Základní podmínky reklamace

- Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
- Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodné konstrukční řešení.
- Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.
- Reklamací se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamované zboží kompletní. Zákazník by měl předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné.
- Reklamací včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění.

Místo a způsob uplatnění reklamace:

- Zákazník může uplatnit reklamaci zasláním přímo na adresu reklamačního oddělení:

HEVOLIT GROUP s.r.o., Strojnická 49, Stod 33301, IČO: 29113172

- zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 25692, e-mail: INFO@HEVOLITGROUP.CZ, telefon: 721 370 011

Nákup reklamovaného zboží prokazuje zákazník nákupním dokladem, který obdrží zároveň se zbožím. K reklamaci je třeba předložit doklad o zakoupení-paragon, či jiný doložitelný doklad.

- Jakmile zákazník uplatní některé z práv odpovědnosti za vady zboží, například právo na odstranění vady či slevu, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit.

Lhůty pro uplatnění reklamace

- Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční době. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu ihned, jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může

zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem zamítnutí reklamace. Záruční doba je 24 měsíců a začíná běžet ode dne převzetí zboží. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy zákazník po skončení reklamace byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Pokud je výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného zboží, zákazníkovi zůstává původní paragon.

- Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.