



Vrabec a Vrabec s. r. o.

Italská 753/27
120 00 Praha 2
Czech Republic

tel.: +420 326 789 490
fax: +420 326 789 498

IČO: 26438143
DIČ: CZ26438143

OR u Měst. soudu v Praze
oddíl C, vložka 82194

e-mail: info@vrabecavrabec.cz
<http://www.vrabecavrabec.cz>

bank. spojení: KB
51-6826590227/0100

Trvalou snahou naší firmy je dodávat klientům kvalitní zboží. Přesto se může stát, že nebudete s nákupem u nás spokojeni. Nastalou situaci se budeme snažit rychle a věcně vyřešit k Vaší spokojenosti.

1) Kde a jak reklamaci uplatnit?

- Reklamaci můžete uplatnit na naší prodejně, kde jste zboží zakoupili, konkrétně u vedoucího prodejny nebo jeho zástupce. V případě dodání zboží přepravní službou zašlete zboží zpět na centrální sklad : Loukov 60, 294 11 Loukov u Mnichova Hradiště. Zboží není možné zaslat na dobírku.
- Pro reklamaci potřebujeme znát Vaše jméno a příjmení, telefonní číslo, adresu bydliště a pokud možno i e-mailovou adresu. Vaše osobní údaje budou u nás chráněny podle Nařízení EU č. 2016/679 a zákona ČR č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů.
- Dále potřebujeme od vás vědět, čeho se reklamační týká, v čem spatřujete naše pochybení, dále důležitá data, čísla, částky a Vámi navrhované řešení. Tyto informace přispějí k rychlejšímu vyřízení Vaší reklamační. Přiložte případně také dokumenty, kterých se reklamační týká.
- Reklamační na dodané množství a zjevné vady zboží lze uplatňovat do 14 dnů od převzetí zásilky kupujícím. Skryté vady zboží potom do 6 měsíců od jeho převzetí. Reklamaci je třeba uplatnit písemnou formou.

2) Jak rychle a za jakých podmínek bude reklamační vyřešena?

- Reklamační se snažíme vyřídit okamžitě. Pokud ale musíme vstoupit do kontaktu s naším dodavatelem, může se vyřízení reklamační zpozdít.
- O reklamaci rozhodneme do tří dnů a vyřídíme ji do 30 dnů.
- Je možné, že Vás budeme kontaktovat kvůli doplnění nebo upřesnění některých informací. Doba čekání na doplnění údajů z Vaší strany se do uvedené 30denní lhůty nezapočítává. Pokud bychom z velmi vážných důvodů reklamaci nemůžeme vyřídit v této lhůtě (nebudete-li si přát vrácení peněz), sdělíme Vám důvod a předpokládaný termín vyřízení.
- Náklady na vyřízení Vaší reklamační, které nám při vyřizování vzniknou, neseme my. V případech stanovených obecně závaznými právními předpisy Vám poskytneme náhradu nákladů Vámi účelně vynaložených při uplatnění Vaší reklamační.

3) Reklamační uplatněná hned při nákupu nebo bezprostředně po něm

- Okamžitě při nákupu je třeba uplatnit následující reklamační: u pokladny vrácené peníze a zjevné vady balení nebo kvality výrobku, pokud je možné kvalitu výrobku na místě zjistit (i bez otvírání obalu).
- Pokud je na skladě bezvadné jiné balení, vyřeší se reklamační okamžitou výměnou zboží. Pokud na tom klient netrvá, nebude se sepisovat reklamační protokol.
- Pokud na skladě není bezvadné jiné balení, a pokud s tím klient souhlasí, vyřeší se reklamační vrácením peněz. A pokud na tom klient netrvá, opět se nebude sepisovat reklamační protokol.

4) Později uplatněná reklamační

- Základní záruční doba za naše zboží je 24 měsíců.
- V této době uplatněnou reklamaci je třeba podat osobně nebo i zasláním balíčku s reklamovaným zbožím a přesným popisem problému. Vždy je třeba doložit doklad potvrzující nákup v naší firmě (prodejku, fakturu, výpis z účtu) a reklamované zboží, pokud možno v původním obalu.
- Pozdější nahlášení reklamační musí být vždy dokumentováno reklamačním protokolem, který vyplní buď klient samostatně (protokol se dá stáhnout z webu www.vrabecavrabec.cz) nebo ho vyplní ten, kdo reklamaci u nás přijímá ve spolupráci s klientem.

5) Kdy je reklamační neopodstatněná Nelze reklamovat zboží:

- pokud si vadu zboží způsobil klient sám nevhodným použitím nebo skladováním,
- pokud je opotřebenění zboží způsobené pouze jeho obvyklým užíváním,
- pokud došlo k nevratným dodatečným úpravám, např. pokovením,
- pokud klient není schopen doložit nákup zboží v naší firmě.
- množstevní reklamační na zboží - spotřebitelská balení tolerance +/- 3%

6) Povinnosti kupujícího

- Kupující je povinen zboží při převzetí řádně zkontrolovat, zda odpovídá množstevně i druhově požadovanému zboží specifikovanému v objednávce nebo kupní smlouvě. Kupující je povinen ihned upozornit na jakékoliv rozdíly zjištěné při převzetí zboží.



Vrabec a Vrabec s. r. o.

Italská 753/27

120 00 Praha 2

Czech Republic

tel.: +420 326 789 490

fax: +420 326 789 498

IČO: 26438143

DIČ: CZ26438143

OR u Měst. soudu v Praze
oddíl C, vložka 82194

e-mail: info@vrabecavrabec.cz

<http://www.vrabecavrabec.cz>

bank. spojení: KB

51-6826590227/0100

- Při reklamaci zboží je kupující povinen prokázat, že zboží bylo zakoupeno ve fi.Vrabec a Vrabec s.r.o. a to doložením pokladního dokladu nebo faktury nebo dodacího listu.

7) Přebzetí / předání zboží

- Přebzetím zboží se rozumí podepsání faktury, dodacího listu nebo doručky přepravní společnosti.
- Odběratel přebere od přepravní služby či pošty pouze zboží v obalu bez viditelného poškození. Pokud je obal viditelně poškozen je kupující povinen sepsat s přepravní službou reklamační protokol. Zjistí-li, že zboží je v přepravním obalu poškozeno, neprodleně do jednoho dne upozorní dodavatele buď písemnou formou, nebo telefonicky.

7) Jakým způsobem Vám sdělíme naši odpověď na reklamaci?

- Odpověď na Vaši reklamaci uplatněnou při nákupu nebo bezprostředně po něm Vám sdělíme ústně, pokud o ní bude možné rozhodnout ihned, v případě Vašeho zájme potom vyplníme i reklamační protokol.
- Pokud je reklamační uplatněna později, nebo pokud nelze na prodejně rozhodnout okamžitě, sdělíme odpověď písemně na Vaši e-mailovou nebo poštovní adresu.

8) Co když nesouhlasíte s výsledkem reklamační?

- Pokud nejste s vyřízením reklamační spokojeni, pošlete prosím opakovanou reklamaci e-mailem na adresu info@vrabecavrabec.cz. Reklamaci znovu prošetří vedení firmy a o výsledku budete informováni v co nejkratší lhůtě.
- V případě, že jsme na Vaše dotazy a argumentace už odpověděli, můžeme Vás při opakované reklamaci odkázat na naše předchozí vyjádření.

9) Na koho se dále můžete obrátit?

Pokud i nadále nesouhlasíte s vyřízením reklamační, můžete se obrátit na nezávislé instituce:

- V zákonem stanovených případech na Finančního arbitra. Finanční arbitř je státní orgán mimosoudního řešení některých sporů na finančním trhu, jehož působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb. (více na www.finarbitr.cz).
- V zákonem stanovených případech na Českou obchodní inspekci. Česká obchodní inspekce byla ustanovena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci a vykonává nad činností společnosti dohled v souladu s obecně závaznými právními předpisy (více na www.coi.cz).

10) Rozdílnost cen mezi kamennou prodejnou a e-shopem

Vyhrazujeme si právo na odlišnost cen mezi naší kamennou prodejnou a e-shopem. Ceny uvedené v internetovém obchodě se mohou lišit od cen v prodejně, a to v závislosti na probíhajících akcích, skladových zásobách či dalších faktorech. Cena uvedená při objednávce v e-shopu je platná pouze pro nákup prostřednictvím e-shopu a nemusí odpovídat ceně v kamenné prodejně. Rozdíl v ceně nemůže být předmětem reklamačního řízení.

Tento reklamační řád je nedílnou součástí smlouvy o koupi zboží (objednávky) mezi prodávajícím a kupujícím.