

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro baterie Home Life

Tento řád poskytuje zákazníkovi informace o tom jak postupovat v případě reklamace zboží koupeného prostřednictvím zásilkového prodeje a firemních prodejen.

I. OBECNÉ PODMÍNKY

Povinnost kupujícího

Kupujícímu se v jeho vlastním zájmu doporučuje, aby bezprostředně po dodání zboží toto prohlédl a bez zbytečných odkladů informoval prodejce o případných zjištěných závadách a to nejlépe na naše zákaznické centrum - telefon **380 405 403**. **Na výše uvedeném telefonu Vám v době od 08 – 15 hodin (Po – Pá) poradíme s vyřizováním veškerých reklamací v návaznosti na záruční i pozáruční servis.**

Před prvním použitím doporučujeme prostudovat záruční podmínky včetně českého návodu k obsluze a následovně se těmito informacemi řídit. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení věci (nebo jejich dílů) způsobené běžným používáním. Kratší životnost výrobku, popř. jeho části nelze v těchto případech tedy považovat za vadu.

Reklamační řízení může být zahájeno, pokud zákazník předloží kompletní reklamovanou věc (pokud není dohodnuto jinak) a prokáže hodnověrným způsobem její zakoupení od společnosti (nejlépe nákupním dokladem). Reklamovaná věc musí být řádně vyčištěna, aby byla hygienicky nezávadná, případně zbavena provozních náplní. Společnost je oprávněna odmítnout zboží k reklamačnímu řízení pokud zákazník nesplní výše uvedené požadavky.

Reklamované zboží doporučujeme zasílat s vyplněným reklamačním listem (je součástí dodacího listu), kde kupující uvede co nejvýstižněji popis závad a jejich projevů.

Povinnost prodávajícího

Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se strany nedohodnou jinak.

II. ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY PŘI POUŽITÍ PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU

Zákazník, který jako spotřebitel uzavřel s prodávajícím kupní smlouvu na zboží použitím některého z prostředků komunikace na dálku (typicky zásilkový prodej), je oprávněn v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. od této odstoupit do 14 dnů od převzetí zboží. Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy v případech uvedených v § 1837 z.č. 89/2012 Sb. Poučení o právu na odstoupení od smlouvy a vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy naleznete na našich webových stránkách (viz. "Vše o nákupu").

III. ROZPOR S KUPNÍ SMLOUVOU

Prodávající odpovídá zákazníkovi v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. za to, že zboží je při převzetí zákazníkem ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad.

V případě, že zboží při převzetí zákazníkem nebude ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má zákazník právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu zboží uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku zákazníka buď výměnou zboží, nebo jeho opravou; není-li takový postup možný, může zákazník požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud zákazník před převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

Rozpor s kupní smlouvou může zákazník uplatnit na reklamačním středisku: Reklamační oddělení TV PRODUCTS CZ s.r.o., Kněžskodvorská 2277/26 (areál Motor), 370 04 České Budějovice. Postup viz. odstavec IV. ad 4.

IV. UPLATNĚNÍ REKLAMACE V ZÁRUČNÍ LHŮTĚ

Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád byl zpracován v souladu s Občanským zákoníkem a vztahuje se na zboží, u kterého byla reklamační uplatněna v záruční době.

Ke každému zboží je přikládán dodací list, který může sloužit i jako záruční list, pokud tento není přibaleno a námi potvrzený u zboží již od výrobce. Souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem při převzetí zboží. Pokud si zboží neodebírá osobně, tak se rozumí převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá od dopravce.

Záruční podmínky

- 1) Délka záruky je **24 měsíců** a začíná běžet dnem skutečného převzetí zboží kupujícím. Záruka se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.
- 2) Zakoupí-li zákazník od společnosti věc, která je již při prodeji označena jako použitá nebo u níž je zákazník seznámen se skutečností, že má vadu nebo vady, společnost neodpovídá za vady takové věci, odpovídající míře používání nebo opotřebení, které má věc při převzetí zákazníkem stejně jako za vady, na něž byl zákazník upozorněn. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána. U věcí použitých společnost může záruční dobu po dohodě se zákazníkem zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců, tuto dobu uvede společnost v dokladu o prodeji věci.
- 3) Zákazník uplatňuje záruku zasláním na reklamační středisko. Za podmínek níže uvedených může zákazník uplatnit záruku též v síti našich firemních prodejen. Pokud uplatňuje záruku na prodejně, bude mu opravené zboží doručeno zpět na tuto prodejnu.

4) Zákazník doručí zboží prostřednictvím Česká pošty nebo některou z přepravních firem řádně zabalené (aby bylo zaručeno zabránění vzniku škod způsobených přepravou) do servisního střediska na adresu: **Reklamační oddělení TV PRODUCTS CZ s.r.o., Kněžskodvorská 2277/26, 370 04 České Budějovice**, pokud není dohodnuto jinak. V případě, že to bude méně nákladné, může taktéž zákazník doručit zboží osobně do některé z našich prodejen, která je jeho bydliště nejblíže, kde s ním bude sepsán reklamační protokol. **JAK RYCHLE ZASLAT ZBOŽÍ K REKLAMACI BEZ NÁKLADŮ VÁM PORADÍ NA tel.: 380 405 403 v pracovní dny v době od 8 do 15 hodin (Oddělení péče o zákazníky).**

5) Jakmile reklamace bude vyřízena, servisní středisko zboží zašle kupujícímu zpět prostřednictvím některé přepravní služby, popř. zašle (po dohodě) na některou z našich prodejen k vyzvednutí. V případě oprávněnosti reklamace a jejího vyřizování samotným prodejcem hradí dopravné zpět zákazníkovi prodejce. Pokud je opravené zaslané zboží vráceno prodejci přepravcem zpět jako nevyzvednuté, popř. nebude vyzvednuto na prodejně, bude uskladněno na servisním oddělení. V případě, že dojde k této situaci, doporučujeme zákazníkovi, aby co nejrychleji kontaktoval servisní středisko prodejce, popř. příslušnou prodejnu, a dohodl se na náhradním termínu a způsobu vyzvednutí opraveného zboží. Neučiní-li tak, může mu být prodejcem účtován poplatek za uskladnění, když tento je ve výši 400 Kč/ks za každý započatý měsíc skladování počínaje prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém si zákazník měl opravené zboží převzít. Ve chvíli kdy doba skladování přesáhne 6 měsíců je prodejce oprávněn výrobek prodat a výtěžek z prodeje započíst na úhradu dlužné částky za skladování.

6) Nárok na uplatnění záruky zaniká v těchto případech:

- neodbornou instalací, zacházením či obsluhou nebo použitím, které je v rozporu s uživatelskou příručkou či návodem
- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají podmínkám použití uvedených v dokumentaci, příručce či návodu
- poškozením zboží živly
- poškozením zboží nadměrným zatěžováním nebo používáním, které je v rozporu s návodem v uživatelské příručce
- poškozením zboží zapojením do sítě neodpovídající příslušné normě ČSN

U nabíjecích článků a baterií (pokud jsou součástí výrobku) a svítidel je třeba brát ohled na jejich opotřebení způsobené běžným popř. nesprávným užíváním.

Ve vlastním zájmu proto před reklamací důkladně prostudujte návod k použití či případně problém nejprve konzultujte s naším **zákaznickým centrem na telefonu 380 405 403.**

7) Na pozáruční opravy se vztahuje zákonná záruční doba podle občanského zákoníku, na závadu, která se projevila při opravě.

V. POZÁRUČNÍ SERVIS

Pozáruční servis je zajišťován dle možností (dostupnosti náhradních dílů) po vzájemném odsouhlasení ceny. Po posouzení rozsahu závady odešle servisní technik SMS zprávu nebo email, ve kterém objednavateli pozáručního servisu oznámí celkovou cenu servisu (opravy).

Objednavatel cenu pozáručního servisu formou SMS zprávy nebo emailu potvrdí, případně odmítne. V případě odmítnutí se výrobek vrací zpět zákazníkovi a to bez poplatku. Pokud zákazník do 3 pracovních dnů ode dne doručení zprávy na ni nereaguje, má se za to, že cenu odsouhlasil a pozáruční servis je proveden. Podmínkou přijetí výrobku do pozáručního servisu je uvedení telefonického kontaktu nebo emailu objednatele. Pro kontaktování servisního oddělení doporučujeme využít e-mail servis@tvproducts.cz

VI. REKLAMACE POŠKOZENÉ ZÁSILKY

Věnujte při přebírání zboží velkou pozornost stavu balíku! Odpovědnost za poškození zboží v průběhu přepravy nese přepravce. Pokud zjistíte poškození balíku nebo zjevné poškození zboží sepište o tom s přepravcem zápis popř. uveďte do zápisu o převzetí: **PŘEVZATO S VÝHRADOU**. Skryté vady způsobené přepravou (zjištěné až po vybalení balíku) doporučujeme uplatnit nejpozději do tří dnů ode dne doručení.

O poškození zásilky přepravcem vždy neprodleně informujte naše reklamační oddělení a to buď telefonicky (tel.: 387 020 570, 387 020 573 v době od 7 – 15 hod.) nebo kdykoliv e-mailem na: reklamace@tvproducts.cz

VII. MIMOSOUDNÍ VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ SPOTŘEBITELŮ

Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím své mailové adresy reklamace@tvproducts.cz, případně se může kupující obracet na zájmová sdružení a jiné subjekty působící v rámci ochrany práv spotřebitelů. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ani žádné takové dobrovolně nedodrží (ve smyslu § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku).

Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění a činnost prodávajícího nepodléhá jinému povolení. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Kontrolu dodržování předpisů na ochranu spotřebitele provádí též Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) a práva na ochranu spotřebitelů hájí i jejich zájmová sdružení a jiné subjekty na jejich ochranu. Dozor nad ochranou osobních údajů provádí Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád nabývá účinnosti od 10. 8. 2015 a ruší všechna předchozí ustanovení a zvyklosti při vyřizování reklamací a záruky zboží. **Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.**