



Neděle, 02 Listopad 2008 21:19

Postup při Převzetí zásilky -REKLAMACE POŠKOZENÍ PŘEPRAVOU :

- Při přebírání zásilky je nutné zkontrolovat **obal** zásilky – zjevnou vadu (poškození obalu) je nutné ihned oznámit a poznamenat do přepravního listu. Zásilku je tak možné převzít i s touto vadou bez obavy s následným uplatňováním případné škody.

- Obsah zásilky zkontrolujte po ojezdu řidiče, řidič nečeká na kontrolu obsahu při předávání – skryté vady je možné ohlásit do 3 dnů po převzetí zásilky a požádat o sepsání zápisu o škodě.)

V případě poškození je povinen kontaktovat přepravce a sepsat s ním zápis o škodě a o této záležitosti informovat prodávajícího

Například u společnosti PPL lze tak učinit on-line na <http://www.ppl.cz/main2.aspx?cls=reklamace>

nebo se spojit přímo s řidičem či jeho depem a sepsat "zápis o škodě". Pokud tak kupující neučiní v této době, nelze uznat nárok na reklamaci zásilky. **Informujte přepravce [na info@ppl.cz](mailto:nainfo@ppl.cz) nebo lince 844 775 775 (nezapomeňte si připravit číslo zásilky (máte jej v mailu a naleznete ho u čárového kódu na balíku)). Zásilku nikam neposílejte, vydejte si z ní veškeré doklady, zanechte ji v původním obalu, vyzvedne si ji likvidátor škod přepravce.**

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a z.č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební Zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamace“).

Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Prodávající

je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

Zákazníkem našeho internetového obchodu je buď Kupující spotřebitel anebo Kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

Vady zboží

Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel věc převzal,

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakosti nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Práva z vady zboží

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy.

Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc

řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Lhůty

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Zákazníkem. Záruční doba pro Kupujícího spotřebitele činí 24 měsíců, avšak pro Kupujícího, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, činí záruční doba pouze 12 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v záruční opravě. V případě výměny Zboží začíná běžet nová záruční doba.

Ostatní

Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, a u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

Na žádost spotřebitele je Prodávající povinen poskytnout spotřebiteli písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující údaje (fakturu), které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu Prodávajícího, IČ, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, Prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených Zákonem. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení Kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, vrací Kupující plnění, které mu poskytl Prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

Vyřízení reklamace

V případě, že Kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad zboží opravou a v záručním listu, je pro účely záručních oprav Zboží určený podnikatel odlišný od Prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě Prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, uplatní Kupující právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu. Tyto informace lze případně nalézt v dokladu, který nahrazuje záruční list.

Kupující je oprávněn vyžadovat záruční opravu v autorizovaných servisních střediscích, jejichž seznam je přiložen k dokumentaci ke Zboží, případně jej sdělí Prodávající na dotaz Kupujícího.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů** ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu přiznává stejné právo, jako by se jednalo o nedotčené porušení smlouvy.

Kupujícímu priznavají stejná práva, jako by se jednalo o poustaine porušení smlouvy.

Běh lhůty pro vyřízení reklamaci je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

Za situace, kdy je potřeba Zboží zaslat Prodávajícímu nebo servisnímu středisku, si Kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo Zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého Zboží a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.

Servisní středisko po řádném vyřízení Reklamace vyzve kupujícího k převzetí opraveného zboží.

Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení Zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.

V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena Kupujícímu převodem na bankovní účet

Postup při reklamaci

Pro řádné vyřízení reklamace, je třeba dopravit zboží na adresu prodávajícího či přímo na servisní organizaci :NK HOLDING s.r.o, Hrušovany 105,43143, tel. (+420) 608 125 123 info@titanovepanve.com zde posoudí neprodleně povahu závaay a informují odběratele o způsobu vyřízení reklamace. Zboží je po vyřízení reklamace zasláno zpět odběrateli.

Doby při vyřizování reklamace

*V případě, že jste spotřebitel, **reklamace bude vyřízena ve 30denní lhůtě.***

V případě, že nejste spotřebitel, se snažíme vyřídit reklamaci v co nejkratší době.

Než budete zboží reklamovat

V případě, že máte problém s daným zbožím či nejste schopni se spojit s prodávajícím (či se shledáte s neprofesionálním jednáním prodejců) doporučujeme obrátit se přímo na dovozce na tel.: 608 125 123

Odpovědnost

Provozovatel upozorňuje, že informace na webových stránkách jsou zčásti přebírány od třetích stran, některé fotografie mohou být ilustrační či již zastaralé, mohou obsahovat věcné a technické nepřesnosti či typografické chyby a mohou být aktualizovány bez předchozího upozornění. Provozovatel může kdykoliv bez předchozího upozornění změnit produkty a služby popsané na svých stránkách a negarantuje věcnou správnost jejich obsahu.

· Tento reklamační řád nabývá účinnost 01.01.2014 a ruší veškerá předchozí ustanovení pro ulychlení vyřízení reklamace vyplňte reklamační list, zašlete jej mailem na info@titanovepanve.com a ve dvcjím vyhotovení přiložte ke zboží

(dle potřeby Vám zašleme reklamační list v el. Podobě)

Náklady spojené s dopravou zboží do servisu a zpět ze servisu vám budou uhrazeny při splnění těchto podmínek:

*s naš im reklamačním oddělením bude předem dohodnuto

*reklamace bude oprávněná (nebude se jednat např. o závadu způsobenou chybnou obsluhou, mechanickým poškozením apod.),

*doložíte výši nákladů (sken účtenky za poštovné, přepravní list apod.)

Proplatit lze pouze náklady v přiměřené výši vzhledem k povaze zboží.

Např. náklady na poštovné, nikoliv za taxi službu.

vzory reklamačních listů ke stažení:

http://www.formstudio.cz/formulare/pdf/nu_06ReklamList.pdf

s případnými dotazy se obračejte na telefon 608 125 123 (prozvoňte - zavoláme Vám)

nebo přímo náš reklamační list

NK Holding s.r.o., Hrušovany 105 - servis, CZ 431 43

REKLAMAČNÍ LIST číslo:

REKLAMUJÍCÍ : Kontaktní osoba- Tel.číslo- Mobil- E-mail- Zpáteční adresa pro zaslání zboží: <small>(Je-li shodná s výše uvedenou, nevyplňujte!)</small>	
---	--

REKLAMOVANÉ ZBOŽÍ: DATUM NÁKUPU: <small>(Datum vystavení faktury)</small> ČÍSLO FAKTURY: Kopii dokladu o koupi přiložte k reklamačnímu listu

Podrobný popis závady:

Datum: _____ Podpis reklamujícího: _____
--

SERVISNÍ ČÁST: (vyplní prodejce či servisní organizace)

Jméno technika:
Vyjádření technika:
Datum: _____ Podpis technika: _____

Zboží vydáno kupujícímu: nové / opravené / neopravené/zamítnutí - důvod** Poznámky: Datum: _____ Podpis prodejce: _____ <small>***) Nehodící se škrtněte!</small>
--

\n

REKLAMAČNÍ LIST číslo:

<p>REKLAMUJÍCÍ : Kontaktní osoba- Tel.číslo- Mobil- E-mail- Zpáteční adresa pro zaslání zboží: (Je-li shodná s výše uvedenou, nevyplňujte!)</p>	
<p>REKLAMOVANÉ ZBOŽÍ: DATUM NÁKUPU: (Datum vystavení faktury) ČÍSLO FAKTURY:</p>	

Podrobný popis závady:

Datum: _____ **Podpis reklamujícího:** _____

SERVISNÍ ČÁST: (vyplní prodejce)

Jméno technika:

Vyjádření technika:

Datum: _____ **Podpis technika:** _____

Zboží vydáno kupujícímu: nové / opravené / neopravené**

Poznámky:

Datum: _____ **Podpis prodejce:** _____

**) Nehodící se škrtněte!

Záruční doba

Pokud není výslovně uvedeno jinak (například prodloužená záruka na 5 let) vztahuje se na veškeré námi nabízené zboží **zákonná záruční doba 24** měsíců od dne prodeje či převzetí zboží.

na vybrané značky se vztahuje **36 měsíční záruka (BEKA, TEFAL , BERNDES...)**

10 letá záruka se poskytuje na korpusy tlakových hrnců zn: TEFAL

Záruka

Záruka se vztahuje na veškeré vady zboží způsobené chybou při výrobě nebo chybou na použitém materiálu. Záruka se však nevztahuje na nadměrné opotřebení zboží v důsledku jeho nesprávného používání uživatelem. Zároveň se nevztahuje na běžné opotřebení zboží odpovídající charakteru zboží a době jeho užívání. NK HOLDING s.r.o (dále jen distributor) se zavazuje v záruční době vyměnit nebo opravit veškeré zboží, které bude splňovat podmínky pro reklamaci podle tohoto odstavce. Záruční doba se při tom prodlužuje o dobu, po kterou nemohl odběratel věc užívat v důsledku vyřizování reklamace.

Postup při reklamaci

Pro řádné vyřízení reklamace, je třeba dopravit zboží se záručním listem a dokladem o koupi na adresu prodávajícího či přímo na :NK HOLDING s.r.o, Hrušovany 61,43143,

tel. 608 125 123 info@titanovepanve.com info@beka-cookware.cz

info@nadobinaindukci.cz info@cokofontany.cz info@fondue.sk amt@gastroguss.cz

zde posoudí neprodleně povahu závady a informují odběratele o způsobu vyřízení reklamace. Zboží je po vyřízení reklamace zasláno zpět odběrateli. V případě oprávněné reklamace hradí náklady na dopravu zboží zpět k odběrateli NK HOLDING s.r.o v případě neoprávněné reklamace hradí tyto náklady odběratel. Náklady na dopravu k dodavateli hradí vždy odběratel.

Doby při vyřizování reklamace

Vyjádření o způsobu vyřízení reklamace vyrozumí NK HOLDING s.r.o odběrateli bez zbytečných odkladů v co nejkratší době po obdržení reklamovaného zboží. **Obvykle je reklamace vyřízena do 24 hodin**, (pokud si výrobce nevyžádá výrobek na vlastní posouzení) max. zákonná doba je jeden měsíc od obdržení reklamovaného zboží. Pokud reklamované zboží nelze v zákonné lhůtě opravit ani vyměnit za nové, má odběratel právo na odstoupení od kupní smlouvy a vrácení kupní ceny do 14 dnů ode dne prodeje. v tomto případě zašle či dopraví nepoužité zboží v originálním balení se všemi doklady, dárky, letáky, včetně tašky v původním balení se všemi přebaly návody k použití do sídla společnosti. kupní cena bude při osobním převzetí vrácena v hotovosti či bankovním převodem, u zboží placeného platební kartou bude provedeno storno transakce + vrácení ceny na účet kupujícího, u zboží zaslané expedicí, poštou či kurýrem bude kupní cena vrácena bankovním převodem. balíky na dobírku nebudou převzaty, zásilku zasílanou poštou či přepravcem pečlivě zabalte a označte nápisy (křehké...) za nekompletní či poškozené zboží nelze vrátit kupní cenu.

V případě oprávněné reklamace zasíláme zboží na naše náklady přepravcem společností PPL na naše náklady, v případě vrácení zboží z posouzení či neoprávněné reklamace bude zboží připraveno k odběru v provozovně na adrese Hrušovany 105, Na objednávku zákazníka zasíláme zboží též přepravcem avšak na náklady kupujícího (cenu za přepravné si účtuje Přepravce viz ceník na www.ppl.cz) nevyzvednuté zásilky zůstávají také uloženy na vzorkové prodejně Hrušovany 105, 43143 a je účtováno skladné 20 Kč za den + zákonné DPH

Než budete zboží reklamovat

V případě, že máte problém s daným zbožím či nejste schopni se spojit s prodávajícím (či se shledáte s neprofesionálním jednáním prodejce) doporučujeme obrátit se přímo na dovozce na tel.:608 125 123

Nenalezené záruční listy, popř. české návody k použití

V souladu s §620 ods. (3) občanského zákoníku, NENÍ TŘEBA vydávat ke spotřebičům záruční listy, pokud o jejich vydání nepožádá spotřebitel. Jako podklad pro uznání záruky, bude stejně jako v dalších zemích EU dostačující pořizovací doklad (faktura), kterou zákazník obdrží při doručení zboží. Na požádání zákazníka, však musí prodávající záruční list vystavit.

Návody jsou ve všech případech přiloženy ke zboží. Pokud se nedopatřením ve výrobně stane, že návod chybí, nebo pokud žádáte vydání záručního listu, prosíme, kontaktujte nás prostřednictvím e-mailů: INFO@TITANOVEPANVE.COM zašleme Vám duplikáty v elektronické podobě. Pro urychlení vyřízení uvádějte číslo objednávky nebo číslo faktury

Znění zákona a stanovisko ČOI:

"V případě oprávněné reklamace má zákazník právo na náhradu poštovného v nutné výši. V případě neoprávněné reklamace nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani prodejce nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany spotřebitele nejednalo např. o opakovanou bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv)."

Odpovědnost

Provozovatel upozorňuje, že informace na webových stránkách jsou zčásti přebírány od třetích stran, některé fotografie mohou být ilustrační či již zastaralé, mohou obsahovat věcné a technické nepřesnosti či typografické chyby a mohou být aktualizovány bez předchozího upozornění. Provozovatel může kdykoliv bez předchozího upozornění změnit produkty a služby popsané na svých stránkách a negarantuje věcnou správnost jejich obsahu.

- Tento reklamační řád nabývá účinnost 10.března 2005. Ruší veškerá předchozí ustanovení