

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Obecná ustanovení:

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník /dále rovněž jako NOZ/ a zákona 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“).

“Prodávající“ je společnost **HOUSE LEVEL s.r.o.**

Azurová 2149/18, 621 00 Brno

tel.: + 420 541 213 651

e-mail: houselevel@houselevel.cz

IČ: 04724941, DIČ: CZ04724941

Společnost je zapsána v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 91519.

“Kupující“ je subjekt, který s prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi zboží.

Reklamační podmínky:

Kupující je povinen dodané zboží prohlédnout a bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o zjištěných závadách. Pozdější reklamace zjevných vad nebudou prodávajícím uznány. Oznámení o zjištěných vadách musí kupující učinit u prodávajícího písemně (email). V písemném oznámení musí kupující uvést zjištěné vady, tj. musí uvést, o jaké vady se jedná. K reklamaci je nutné ve všech případech předložit kopii faktury a dodací list. V případě osobního odběru má kupující právo na překontrolování zboží při jeho převzetí a případné zjevné vady je povinen ihned řešit s prodávajícím. Zjevné vady, uplatněné u prodávajícího později, nebudou prodávajícím uznány.

Podpisem dodacího listu v případě doručení dopravcem, kupující souhlasí s převzetím a stvrzuje, že obal zboží je nepoškozený. Na pozdější reklamace způsobené během dopravy nebude brán zřetel. V opačném případě musí nahlásit škodu přepravci.

Před prvním použitím zboží je kupující povinen řádně prostudovat návod k použití (návod k obsluze). V případě užívání výrobku v rozporu s návodem nese kupující všechny důsledky, které mu tímto vzniknou sám, a jejich následná reklamace bude shledána neoprávněnou. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu produktu, funkčních vlastností a škod z neodborného používání produktů, stejně škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací.

Záruka se nevztahuje na škody vzniklé opotřebením způsobeným obvyklým užíváním zboží, chybnou obsluhou, neodborným nebo neoprávněným zásahem, jakož i použitím, údržbou či instalací, které jsou v rozporu s návodem. Reklamace nebude uznána v případě mechanického poškození vinou zákazníka.

Záruční doba:

Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží kupujícím, tj. dnem na dodacím listě. Zákonná záruční doba je obecně 24 měsíců, kromě radiátorů u kterých je záruční doba 10 let.

Vyřízení reklamace:

V případě zaslání vadného zboží k reklamaci je kupující povinen předat zboží kompletní a ve vhodném obalovém materiálu, jež vyhovuje přepravním požadavkům dodaného zboží - nejlépe v původním obalu. Prodejce není povinen přijmout k reklamaci zboží, nebude-li vhodně zabaleno a předáno s požadovanými součástmi a příslušenstvím.

V případě neoprávněné reklamace bude zboží na náklady a riziko kupujícího zasláno na jeho uvedenou adresu, pokud není dohodnuto jinak.

Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. V případě zaslání reklamovaného zboží prodávajícímu se lhůta k vyřízení reklamace počítá ode dne doručení reklamovaného zboží prodávajícímu. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou.

Nesrovnalost v dodaném zboží je nutno ihned a bez prodlení oznámit na reklamační oddělení na **tel. +421 541 213 651**, email: houselevel@houselevel.cz.

Vzor reklamačního protokolu:

Firma:

Ulice:

Město:

PSČ:

Název zboží:

Datum:

Číslo a název dokladu:

Stručný popis závady:

Přílohy (fotografie):