

Reklamační protokol

Preambule

Reklamační řád účelně upřesňuje postup zákazníka a společnosti RAFFI production s.r.o. v případě, že přes veškeré úsilí společnosti RAFFI production s.r.o. o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv zodpovědnosti za vady prodávaného zboží.

Článek I – Prevence

Odst. 1: 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.

Odst. 2: Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště, je nutné zvážit všechny faktory nepříznivé ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako např.: nadměrnou intenzitu užívání výrobku, užívání výrobku k nevhodnému účelu.

Odst. 3: 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.

všechny druhy prodávaného zboží.

Článek II – Základní podmínky reklamace

Odst. 1: Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat

Odst. 2: Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodné konstrukčního řešení.

Odst. 3: 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.

Odst. 4: Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady prodaného zboží řádným způsobem, je vedoucí prodejny nebo jím pověřený zaměstnanec povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech ve lhůtě do tří pracovních dnů. Do této lhůty se však nezapočítává doba, potřebná k odbornému posouzení vady.

Odst. 5: Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamováno zboží kompletní a reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Společnost RAFFI production s.r.o. je oprávněna odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny (Vyhláška 91/1984 Sb., o opatřeních proti přenosným nemocem).

Odst. 6: Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění. Vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník může v odůvodněných případech se zákazníkem dohodnout lhůtu delší.

Článek III – Místo a způsob uplatnění reklamace

Odst. 1: Zákazník uplatňuje reklamaci v prodejně HOUSEBOARD provozovatele RAFFI production s.r.o., Poláškova 78, 75701 Valašské Meziříčí. Zákazník uplatňuje reklamaci osobně, popřípadě poštou. Nákup reklamovaného zboží v prodejně Houseboard na stránkách Houseboard.cz prokazuje zákazník nejlépe nákupním dokladem. Bez předložení nákupního dokladu zahájí společnost RAFFI production s.r.o. reklamační řízení jen pokud zákazník jiným věrohodným způsobem doloží resp. prokáže, že reklamované zboží zakoupil na stránkách HOUSEBOARD.CZ nebo HOUSEBOARD.SK

Odst. 2: Vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o tom, kdy právo z odpovědnosti za vady uplatnil, o způsobu řešení reklamace, jakož i o provedení případné opravy a o době jejího trvání.

Článek IV – Lhůty pro uplatnění reklamace

Odst. 1: 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 prodloužení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace. Záruční doba je 24 měsíců a začíná běžet ode dne převzetí zboží.

Odst. 2: Záruční dobu nelze zaměřovat 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.

Dodavatel: RAFFI production s.r.o. Smetanova 709/51 75701 Valašské Meziříčí		Reklamující: Jméno a příjmení: Adresa:	
Tel: +420603522908 Email: info@houseboard.cz		Tel.: Email:	
Číslo faktury:	Datum nákupu:	Datum uplatnění reklamace:	
Reklamované zboží:			
Číslo objednávky:	Cena za jednotku:	Množství:	Cena celkem:
Popis závady:			
Podpis reklamujícího:			