

Reklamační řád

Obecné ustanovení

Reklamační řád internetového obchodu www.DpfKapi.cz se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. a zákonem o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Reklamační řád se vztahuje na zboží, které je uplatňováno právo odpovědnosti za vady (dále jen reklamace).

Prodávající

Prodávající je DPFkapi.CZ s.r.o., Spálená 480/1, Trnitá, 602 00 Brno, IČ: 221 63 824.

Spotřebitel

Spotřebitelem je dle § 419 zákona č. 89/2012 Sb., každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Podnikatel

Kupující zákazník nesplňující definici spotřebitele je podnikatel dle § 420 zákona č. 89/2012 Sb. Za podnikatele se považuje i osoba jednající jménem podnikatele.

Kupující

Kupující může být spotřebitel nebo podnikatel.

Reklamační řád se vztahuje na zboží, u něhož jsou uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady zboží v záruční době. Při převzetí zboží od pracovníků prodávajícího, nebo od pracovníků třetí strany (externí dopravce) je kupující vždy povinen prohlédnout zboží bezprostředně při jeho převzetí a to za přítomnosti předávající osoby. Součástí takové kontroly je i kontrola kompletnosti výrobku. Reklamace fyzicky poškozeného zboží dodatečně nemusí být prodávajícím uznána!

Povinnosti kupujícího při převzetí zboží

Jsou-li zjištěny zjevné vady zboží, což jsou všechny vady zjistitelné ihned při převzetí zboží, je kupující povinen s předávající osobou vyhotovit záznam o poškození. Kupující je oprávněn v takových případech zboží nepřevzít.

Pokud se kupující přes zjevné vady rozhodne zboží převzít, je kupující povinen reklamaci neprodleně uplatnit u prodávajícího. Podmínkou takovéto reklamace je však doložení záznamu o nekompletnosti výrobku, nebo poškození zboží při dopravě, podepsané dopravcem. Náklady a škodu, která vznikne v důsledku nesprávného anebo pozdního uplatnění zjevných vad zboží, či v důsledku nesepsání záznamu o poškození nese v plném rozsahu kupující.

Reklamace zboží v záruční době

Pokud se po převzetí zboží kupujícím na tomto zboží vyskytnou vady v záruční době, je kupující oprávněn uplatnit reklamaci.

Lhůty

Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními občanského zákoníku. Pro spotřebitele je záruční lhůta stanovena na 24 měsíců, s výjimkami stanovenými příslušnými právními předpisy. Záruční lhůta pro podnikatele se řídí vzájemným ujednáním v uzavřené kupní smlouvě.

Záruční lhůta pro spotřebitele se ze zákona prodlužuje o dobu, po kterou zboží bylo v záruční opravě. V případě výměny vadného zboží za nové zboží, získává spotřebitel záruku novou v délce 24 měsíců nebo do doby trvání záruky původního zboží, je-li tato delší.

Postup vyřízení reklamace

V případě vad, které se vyskytnou v záruční době, je téměř vždy reklamace uplatňována na adrese prodávajícího.

Důležitou podmínkou pro uplatnění reklamace v záruční době je prokázání původu zboží předložením dokladu o koupi, případně záručního listu (nebo věrohodným způsobem tuto skutečnost prokázat).

Reklamace, včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu a to nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

Po uplynutí zákonné lhůty jsou kupujícímu přiznána stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.

Zaslání zboží na reklamaci

Je plně v zájmu kupujícího, aby bylo zboží zabaleno do vhodného obalu, vyhovujícího přepravě křehkého zboží.

Označení zásilky příslušnými symboly je samozřejmostí.

Zboží pokud možno, má být v původním obalu nebo alespoň obalu, který zabrání poškození zboží při přepravě.

V případě zjištění neodstranitelné vady zboží (na základě písemného posouzení autorizovaného servisního střediska, pokud si to vyžaduje povaha zboží), má kupující právo na výměnu zboží, nebo má právo od kupní smlouvy odstoupit.

Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení zboží (nebo jeho dílů), způsobené jeho používáním.

Rozsah záruky a její omezení

Záruka se nevztahuje na tyto případy:

- škody způsobené živelnou katastrofou
- povětrnostními vlivy
- mechanickým poškozením
- elektrostatickým nábojem
- vady způsobené neodbornou obsluhou
- nedodržením návodu k obsluze a nedostatečnou údržbou
- poškození způsobená zapojením do sítě neodpovídající příslušné ČSN
- na veškerý spotřební materiál, na veškerý software, který byl vyjmut z originálního obalu
- poškození zaviněné úpravou, opravou třetí stranou případně kupujícím
- na závady uvedené při prodeji na daňovém dokladu

Smlouvu uzavřenou komunikačními prostředky na dálku lze mezi prodávajícím a kupujícím zrušit za podmínek stanovených občanským zákoníkem.

Závěrečná ustanovení

Záruční podmínky v tomto záručním řádu jsou platné pro všechny obchodní případy, pokud není ujednáno jinak. Ostatní podmínky, zde nevyjmenované případy se řídí Občanským zákoníkem a zákonem na ochranu spotřebitele.

Účinnost

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 1. 2022. Prodávající si ponechává právo jakékoli části tohoto Řádu v budoucnu změnit, při respektování platných zákonů České republiky.

Místo uplatnění reklamace

V případě poruchy nebo výskytu výrobní vady výrobku v záruční době, adresa prodejce. Zboží zasílané na reklamaci, nebo vrácení nikdy nelze zaslat na dobírku.

Adresa prodejce:

DPFKapi.CZ s.r.o.

Spálená 480/1, Trnitá, 602 00 Brno

Reklamace přepravních služeb

Zboží z www.DpfKapi.cz je k vám doručováno prostřednictvím dopravců, našich smluvních partnerů, které jsme pro vás vybírali s ohledem na cenu, ale i kvalitu služeb. Přesto se může stát, že k Vám zásilka přijde poškozená. V takovém případě postupujte prosím následovně.

1. Zásilku si vždy prohlédněte před dopravcem.
2. V případě poškození obalu (pomačkaný, roztrhaný, rozmočený...) sepište ihned s dopravcem protokol o poškození zásilky.
3. Nenechte se dopravcem přesvědčovat, že zásilka není dobře zajištěná. Zboží ošetřujeme velmi pečlivě, aby k Vám došlo v pořádku. V případě problému s dopravní službou pište na adresu info@DpfKapi.cz . Do předmětu uveďte "Stížnost na přepravu", popište problém, uveďte kontakty na sebe, číslo zásilky a číslo faktury. Váš problém budeme řešit s dopravcem a oznámíme Vám další postup. Poškozené zásilky nemohou být Vaší starostí a nesmí Vám znepříjemňovat nakupování na www.DpfKapi.cz .