

Reklamační protokol / Vrácení zboží v ochranné lhůtě

Bez řádně vyplněného reklamačního protokolu nebude reklamáce přijata a bude odeslána zpět!!

Základní informace-**stažení reklamačního protokolu je ve spodní části tohoto textu!**

Reklamační protokol si prosím vytiskněte, jste-li nespokojen s dodávkou, zboží nesedí a pod., řádně vyplňte čitelně hůlkovým písmem a poté doručit k nám s reklamovaným zbožím, nejlépe doporučenou poštou s dokladem a podkladem.

Jedná-li se o závadu kosmetickou, nefunkční prosíme o nafocení, natočení a popsání reklamáce. Tím výrazně urychlíte reklamaci.

V případě, že Vaši reklamaci kladně posoudíme, vyřešíme ji dle zákona nejpozději do 30ti dní **od jejího přijetí**, nikoli dne zaslání a to buď vrácením platby, zamítnutím, nebo výměnou.

Upozorňujeme také, že zboží, které vracíte bez udání důvodu ve lhůtě 14dní nelze uplatnit u nákupu na IČ a DIČ!!!!

Kupující-spotřebitel má nárok na 2 letou záruční dobu na zakoupené zboží v internetovém obchodě serviskol.com, avšak kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, tedy nakup na IČ/DIČ, má nárok pouze na záruční dobu:

- v délce trvání 12 měsíců na příslušenství
- v délce trvání 6 měsíců na kapacitu baterie
- v délce trvání 3 měsíců na náhradní servisní díly
- záruka na díly repasované, poservisní a jiné je pouze 1měsíc

Záruční doba začíná běžet převzetím zboží

obchodníkem. Reklamáce budou vyřízeny v souladu s reklamačním řádem internetového obchodu serviskol.com s řádně vyplněným reklamačním protokolem dle podmínek rozdíl MO a VO a právním řádem platným v ČR.

- záruka se nevztahuje na neodbornou montáž, tedy pokud díl nebyl montován přímo naší společností
- záruka se nevztahuje na reklamáce originálních dílů nejsou měněny v autorizovaném servise popř. u nás

- vyřízení reklamace u zákazníka s IČ a DIČ může být delší z důvodu zajištění nového dílu a pod. a to v délce až 60ti dnů.

Upozorňujeme, že není možné řešit reklamaci svými a jinými způsoby-bez posouzení, reklamačního odd. - takové reklamace budou ihned zamítnuty!!!!

Nelze tedy zaslat nebo přijít na provozovnu položit díly a chtít okamžitě platbu, že jste si již objednali další sami. Mnozí obchodníci zasílají poškozené díly, prasklé díly, ohnuté a potřhané, které u výstupu prochází kontrolou a odešly plně v pořádku, vrací díly, které nebyly zakoupeny u naší společnosti a zkouší různé varianty, kde díly vrátit.

Volba vrácení peněz je u IČ/DIČ obchodníků pouze při vadných nefunkčních dílech a odzkoušených předem a řádně posouzených reklamačním oddělením a vedením společnosti.

Dále nebudou přijaty reklamace a vrátky od obchodníků, kteří nakoupili zboží a poté vracejí, že se již zboží nehodí, nechtějí, nebo klienti zboží zamítli!!!!

Reklamované zboží zašlete, adresu uvedených v kontaktech eshopu serviskol.com!!

REKLAMAČNÍ PROTOKOL

**Firma/jméno a adresa
kupujícího:**

Kontaktní osoba:

Telefon:

E-mail:

IČ:

DIČ:

Poznámky:

Zpáteční adresa pro zaslání zboží:

(Je-li shodná s výše uvedenou,
nevyplňujte!)

Reklamované zboží:

Datum nákupu:
(Datum vystavení faktury)

Číslo faktury:

Datum převzetí zboží:

Podrobný popis závady: *

**) Co nejpodrobněji specifikujte závadu. Podstatně tak ulehčíte i zkrátíte celý proces vyřízení reklamace.*

Návrh způsobu řešení reklamace (viz reklamační řád - bod 5. NÁROKY Z VAD):

Informace k uplatnění reklamace:

1. Při uplatnění práv z odpovědnosti za vady (reklamace) u prodávajícího je kupující povinen předložit doklad o koupi, případně jiným způsobem nevzbuzujícím pochybnosti prokázat, že zboží bylo koupené v kterékoliv provozovně nebo e-shopu prodávajícího a kdy se tak stalo, a odevzdat reklamované zboží prodávajícímu, pokud se kupující a prodávající nedohodli jinak.
2. Vadou věci není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.
3. Práva z vad kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.
4. Zboží bude předáno prodávajícímu k reklamačnímu řízení kompletní v původním obalu nebo obalu, který bude dostatečně chránit zboží při přepravě.
5. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.
6. Pokud kupujícímu vznikne povinnost převzít reklamované zboží zpět od prodávajícího, bez ohledu na způsob vyřízení reklamace, je kupující bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 dnů ode dne vyřízení reklamace, povinen zboží od prodávajícího převzít (v místě, na kterém zboží prodávajícímu předal, pokud se s prodávajícím nedohodne na jiném místě převzetí).
7. V případě uplatnění práva na výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy je kupující povinen odevzdat prodávajícímu zboží včetně veškerého příslušenství, které bylo předmětem koupě.
8. Reklamační protokol je třeba vyplnit, vytisknout, podepsat a odeslat (popř. osobně předat) prodávajícímu (popř. přiložit k reklamovanému zboží), či jej zaslat naskenovaný na e-mailovou adresu prodávajícího.
9. Další podrobnosti o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady (reklamace) viz reklamační řád prodávajícího.

Datum: _____

Podpis kupujícího:

Prodávající:

Reklamované zboží zašlete nebo předejte osobně na adresu provozovny uvedenou na našich [www.str. serviskol.com](http://www.str.serviskol.com)

Datum přijetí reklamace:

Reklamaci vyřizuje:

Vyřízení reklamace:

Datum vyřízení reklamace: _____

Podpis prodávajícího: _____