

Reklamační řád

Reklamační řád internetového obchodu

Vrácení zboží ve 14ti denní lhůtě

- V případě, že nebudete spokojeni s výrobkem ze sortimentu internetového obchodu <http://www.koalanabytek.cz/> máte právo jej vrátit bez udání důvodu do 14ti kalendářních dnů od vystavení daňového dokladu.
- Vracené zboží (kompletní balení včetně původního obalu a vyplněného reklamačního protokolu) dobře zabalte, aby nedošlo k jeho poškození během přepravy zpět k nám.
- Pokud byli se zakoupeným zbožím poskytovány dárky, je darovací smlouva mezi společností Provesta f.h.u. a Kupujícím uzavřena s podmínkou, že dojde-li k využití práva kupujícího odstoupit od kupní smlouvy, darovací smlouva pozbývá účinnosti a kupující je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky. Pokud z jakéhokoliv důvodu není možné poskytnuté dárky také vrátit, má společnost Provesta f.h.u. právo na peněžitou náhradu ve výši obvyklé ceny.
- **Peníze za vrácené zboží zasiláme na Vámi uvedený bankovní účet co nejdříve, nejpozději do 14 dnů** od převzetí zakoupeného zboží nebo průkaznému materiálu, že zboží prodávajícímu bylo odesláno a to na naši adresu. V případě vrácení zboží ve 14ti denní lhůtě **nemá zákazník nárok** na úhradu nákladů souvisejících s přepravou (poštovné, či balné).

Reklamacce zásilky poškozené při přepravě

V souvislosti s přepravou může dojít k poškození zásilky. Z našich zkušeností zde uvádíme postup při reklamaci 2 způsobů poškození, které mohou nastat.

1. Balík je zjevně poškozen, případně jeví známky vyteklého obsahu:

Zjevně poškozený balík doporučujeme našim zákazníkům nepřebírat vůbec od řidiče. Bude sepsán zápis o škodě. O této skutečnosti podejte neprodleně informaci (telefon, e-mail) do společnosti Provesta f.h.u. , resp. provozovatele internetového obchodu <http://www.koalanabytek.cz/> , obchod@koalanabytek.cz.

2. Balík je zjevně nepoškozen - poškozený výrobek zjistíte, až po otevření balíku:

- Máte 3 pracovní dny od doručení zásilky na nahlášení reklamace dodávky u přepravní společnosti PPL.
- Nahlášení reklamace u přepravní společnosti PPL na tel. čísle 225 331 500.

Vždy musíte ponechat balík kompletní, pouze zamezte dalšímu zbytečnému poškození dalších výrobků (oddělte je od sebe) – pokud jde o vyteklý obsah poškozeného výrobku. Při návštěvě řidiče společnosti PPL sepišete zápis o škodě, přidáte vyplněný reklamační protokol, ponecháte si nepoškozené výrobky a poškozené předáte řidiči PPL a neprodleně podáte informaci, viz bod 1.1. Bez vyplněného "zápisu o škodě" a "reklamačního protokolu" nebude reklamace uznána.

Upozornění: Pokud byste zaslali reklamaci rozbitého výrobku přímo do společnosti Provesta f.h.u. , reklamace by musela být zamítnuta!!!

Pravidla reklamace vadných výrobků

Společnost Provesta f.h.u. , provozovatel internetového obchodu www.koalanabytek.cz. odpovídá zákazníkovi, že zakoupené zboží nemá při převzetí vady.

- **V případě, že dodané zboží má vadu** (například nefunkční výrobek, vada materiálu,...), může zákazník požadovat výměnu zboží, odstranění vady, a nebo výměnu vadné součásti. V případě poškození zboží vlivem přepravy je nutno postupovat dle podmínek uvedených v bodě "Reklamace zásilky poškozené při přepravě". tj. nahlásit reklamaci přepravní společnosti.
- Společnost Provesta f.h.u. , provozovatel internetového obchodu [http://www.koalanabytek.cz/](http://www.koalanabytek.cz). nenese odpovědnost za vady na opotřebení zboží způsobené jejím obvyklým běžným užíváním (nelze reklamovat výrobek, který je opotřeben obvyklým běžným užíváním).
- Pokud zákazník sám způsobí vadu výrobku (například nesprávným používáním či zacházením s výrobkem), nemá nárok na bezplatné odstranění této vady, případně požadovat slevu.
- V případě, že si zákazník chce ponechat zboží s vadou (v případě drobných vad toto neplatí) a netrvá na jejím odstranění, může požadovat přiměřenou slevu na toto zboží. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu společnost Provesta f.h.u. , provozovatel internetového obchodu [http://www.koalanabytek.cz/](http://www.koalanabytek.cz) nemůže dodat nové zboží bez vady, vyměnit vadnou součást nebo zboží opravit. Tyto slevy řeší společnost Provesta f.h.u. , provozovatel internetového obchodu [http://www.koalanabytek.cz/](http://www.koalanabytek.cz) vždy s kupujícím individuálně. Odpovědnost za jiné vady trvá stále 24 měsíců, neboť nebyly rozpoznatelné již při převzetí a nebyla na ně spotřebiteli poskytnuta sleva.
- Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Záruční doba u spotřebního zboží činí 24 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. Záruční doba 24 měsíců se nevztahuje na dárky, které získal zákazník zdarma (bezplatně). Tyto produkty jsou bez záruky.
- Vyměňujeme jen zboží stejného druhu a ve stejné ceně (v případě požadavku na výměnu jiného druhu zboží nebo jiné ceny, zboží nevyměníme, ale vystavíme dobropis na vrácené zboží).
Definujte přesně zboží, které chcete vyměnit. Zboží pečlivě zabalte a s vyplněným reklamačním protokolem zašlete do společnosti Provesta f.h.u. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má zákazník 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 zákazník právo vrácení peněz.
- Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se společnost Provesta f.h.u. se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Prodávající je však oprávněn reklamaci nezahájit, dokud nebude mít k dispozici vše, co k reklamaci potřebuje (části zboží, jiných podkladů apod.). Reklamace začíná běžet až tehdy, kdy spotřebitel dodá prodávajícímu výrobek, popř. poskytne jinou součinnost potřebnou k posouzení výrobku.

- V případě vrácení zboží zákazníkem či poskytnutí slevy z nákupní ceny vystavujeme dobropis a částku po vyřízení reklamace zasíláme převodem na bankovní účet uvedený v reklamačním protokolu.
- Zákazník má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovného, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním **oprávněných** práv z odpovědnosti za vady a byly vynaloženy skutečně a účelně. Společnost Provesta f.h.u. proplatí jen efektivně vynaložené náklady na přepravu vadného zboží zpět do sídla společnosti. Způsob odeslání vadného zboží zpět do sídla společnosti doporučujeme zákazníkům konzultovat s pracovníky internetového obchodu - zejména pokud se jedná o těžké, případně rozměrné zásilky (naši zaměstnanci mají možnost poslat k zákazníkovi našeho přepravce, který zásilku vyzvedne, případně poradit nejefektivnější způsob přepravy). **Zákazník má nárok na úhradu nákladů spojených s dopravou pouze u oprávněné reklamace!!!**

Reklamace a vrácené zboží zasílejte na adresu naší společnosti:

Provesta f.h.u.

Niepodległości 15 lok. 2

48-100 Głubczyce

Polská republika

Na zásilku viditelně uveďte „REKLAMACE“ (celý proces tímto urychlíme)

Mail: obchod@koalanabytek.cz

Reklamovanou zásilku neposílejte na dobírku (nebude přijata). Naše reklamační oddělení musí posoudit stav výrobku a zásilky a zahájit reklamační řízení (včetně míry případného opotřebení nebo oprávněnosti vaší reklamace). Ke všem našim zákazníkům však přistupujeme férově a celý reklamační proces je u nás většinou mnohem kratší než je zákonná lhůta 30ti dnů od přijetí zboží. Jde nám o Vaši spokojenost a to, abyste se k nám s důvěrou vraceli.