

Vrácení zboží – pokyny pro zákazníka

Tento dokument pojednává o postupu při vrácení zboží z našich eshopů:



Zboží můžete vrátit v zásadě ze dvou důvodů a to:

- Do 14ti dnů ode dne převzetí v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku.
- Z důvodu reklamace.

Jedná se o zcela rozdílné situace, které se řeší jiným způsobem. Prosím prostudujte si situaci, která se vás týká, a postupujte dle uvedených pokynů. V komunikaci s naším pracovníkem vždy uvádějte, zda-li se jedná o vrácení zboží dle § 53 odst. 7 občanského zákoníku, nebo reklamaci.

Vrácení zboží do 14 dnů

v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku máte právo do 14 dní odstoupit od kupní smlouvy, za předpokladu, že smlouva byla uzavřena na dálku. Zboží, které chcete vrátit, musí být funkční a nesmí jevit známky používání. Musí tedy vypadat stejně, jako když jste jej přebírali a to včetně obalového materiálu a příslušenství. Pokud objednávka obsahovala dárek, musí být rovněž vrácen v neporušeném stavu. V případě, že zboží ponese známky používání, bude námi, či výrobcem uveden do původního stavu. Toto je placená služba, která vám bude odpočtena od kupní ceny zboží, při následném dobropisování.

Zboží zašlete na naší adresu:

Ing. Marek Brachaczek
Obchody – online.cz
Hrádek 512
739 97 Hrádek

V zásilce prosím rovněž pošlete fotokopii faktury, popřípadě vytisknutou objednávku.

Po kontrole zboží vám bude vrácená celá částka včetně poštovného. Cenu poštovného zpět od vás do našeho skladu je ve vaší režii (neproplácí se). Taktéž doporučujeme zásilku odeslat doporučeně a pojistit na hodnotu zboží. Jakmile vám přijde emailem dobropis – opravný daňový doklad, prosím podepište jej a pošlete ho zpět oskenovaný na náš e-mail, nebo originál poštou na naši, výše uvedenou, adresu. Po přijetí podepsaného dobropisu zpět, proběhne platba dle dohody - převodem, složenkou, v hotovosti.

Poznámka: Jelikož jsme plátcí DPH a u opravného daňového dokladu si nárokuje vrácení DPH, je bezpodmínečně nutné tento dobropis potvrdit a odeslat nám ho zpět. Vrátit zboží na základě § 1829 odst. 1 občanského zákoníku má pouze soukromá osoba. Pokud jste právnická osoba, nebo živnostník, nemáte na tento způsob vrácení zboží právní nárok.

Reklamacce

V případě, že produkt nevyhovuje specifikaci, popřípadě došlo k výrobní vadě výrobku v zákonné lhůtě, prosím postupujte dle níže uvedených pokynů:

1. Emailem nebo telefonicky nám sdělte, že si zboží přejete reklamovat. K úspěšné identifikaci potřebujeme znát číslo faktury, nebo číslo objednávky, nebo jméno a adresu, na které objednávka byla vystavena. Jeden z těchto údajů prosím napište do e-mailu, nebo sdělte operátorovi. Dále ve stručnosti popište závadu zboží. Na základě těchto údajů vytvoří náš pracovník v našem systému reklamační protokol, který vám odešle e-mailem.
2. Zkontrolujte, zda-li se reklamační protokol shoduje s vaší reklamací. Pokud je vše v pořádku, prosím přibalte ho k reklamovanému zboží. Pokud nemáte možnost protokol vytisknout, napište číslo tohoto protokolu na kus papíru a vložte jej ke zboží.
3. Zboží pečlivě zabalte do přepravního obalu a přiložte reklamační protokol.
4. Zboží k nám neposíláte, ale pošleme si pro něj kurýra PPL. **Prosíme o sdělení e-mailem termín, kdy si zboží může kurýr vyzvednout a na jaké adrese. Dále prosíme o sdělení telefonního čísla, na které vás bude kontaktovat kurýr.** Můžete si zvolit jakoukoliv adresu v ČR (nemusí to být adresa, na kterou jsme zboží doručovali). Co se týče termínu, musí se jednat o pracovní den (nesmí to být státní svátek, nebo víkendový den) a nejdříve to může být následující pracovní den ode dne, kdy nám termín sdělíte. V případě, že kurýrovi zboží nepředáte, nebo nebudete na vámi určené adrese k dispozici, zaniká vám právo na bezplatné doručení reklamovaného zboží do našeho skladu. Zboží v tomto případě zašlete na naši adresu uvedenou výše. Poštovné vám NEBUDE proplaceno. V případě, že nesouhlasíte s vyzvednutím zboží kurýrem PPL, můžete zaslat zboží s reklamačním protokolem dopravcem, kterého si zvolíte sami. V tomto případě nezkoumáme cenu přepravy, ale přepravu vám proplatíme paušální částkou 75 Kč s 0% DPH.
5. Přepravované zboží je pojištěno u společnosti PPL na částku jeho hodnoty. V případě, že dojde k poškození zboží během přepravy a společnost PPL odmítne plnit pojištění z důvodu nevhodného zabalení, bude hodnota poškozeného zboží vyžadována po odesílateli. V případě, že zboží posíláte jiným dopravcem, za pojištění neodpovídáme.
6. Jakmile zboží ve skladu převezmeme a provedeme kontrolu oprávněnosti vaší reklamacce, pošleme vám protokol o zahájení reklamacce, popřípadě její zamítnutí.
7. O ukončení reklamacce budete informováni e-mailem. Opravené, nebo vyměněné zboží bude odesláno na vaši adresu. V případě, že zboží nelze opravit a již se neprodává, budou vráceny peníze v celé výši reklamovaného zboží. Pokud jste zakoupili pouze toto zboží (na faktuře nejsou žádné další položky zboží), budou vráceny i vaše náklady na prvotní odeslání zboží.
8. V případě, že vám budou vráceny finanční prostředky, je nutné nám podepsaný dobropis – opravný daňový doklad poslat zpět. Můžete ho poslat oskenovaný emailem, nebo klasickou poštou. Po přijetí podepsaného dobropisu zpět, proběhne platba dle dohody - převodem, složenkou, v hotovosti.

Závěrem

Velmi děkujeme za spolupráci a rovněž děkujeme, že budete dodržovat tyto pokyny. Jedině tak můžeme vrátit finanční prostředky, nebo reklamaci uzavřít k vaší spokojenosti v co nejkratší době.


 obchody-online.cz
Ing. Marek Bracháček | obchody-online.cz
IČ: 88092089 DIČ/NP: CZ8003045094
Hrádek 512, 739 97 Hrádek
info@obchody-online.cz www.obchody-online.cz