# **Formulář pro uplatnění reklamace**

Tento formulář vyplňte a odešlete jej zpět pouze v případě, že chcete reklamovat zboží v zákonné době. Formulář je třeba vytisknout a vložit do zásilky s vraceným zbožím nebo vložit do emailu, kde oznámíte vrácení zboží.

**Prodávající**

**Internetový obchod:** www.ceskykenzan.cz

**Společnost**: Michal Řáha

**Se sídlem:** Strašín 146, 342 01 Sušice

**IČ:** 73832502

**E-mailová adresa:** info@kenzan.cz

**Telefonní číslo:** +420 725 544 090

*Prosíme doplňte:*

| Reklamované zboží: |  |
| --- | --- |
| Popište vady na výrobku: |  |
| Den objednávky/den přijetí zboží: |  |
| Číslo faktury: |  |
| Jméno a příjmení: |  |
| Adresa: |  |
| Email: |  |
| Mobil: |  |
| Číslo účtu: |  |

***Obecná poučení k uplatnění reklamace***

*Zakoupení věci jste jakožto spotřebitel povinen prokázat předložením kupního dokladu, případně jiným, dostatečně věrohodným způsobem, např. Výpisem z bankovního účtu.*

*Jakožto spotřebitel nemůžete uplatnit práva z vad, které jste sám způsobil nebo o kterých jste při koupi věděl. Stejně tak i u vad, pro které jsme s Vámi, jakožto prodávající a spotřebitel, dohodli snížení kupní ceny. Neodpovídáme ani za běžné opotřebení věci.*

*Reklamace musí být uplatněna nejpozději v 24měsíční lhůtě. Reklamaci je třeba uplatnit bezodkladně, aby nedošlo k rozšíření vady a v jejím důsledku k zamítnutí reklamace. Včasným oznámením vady poté, co se objeví, si můžete zajistit bezproblémové vyřízení reklamace.*

## **JAK POSTUPOVAT PŘI REKLAMACI**

Při vzniku vady vyplňte **reklamační formulář** uvedený v zápatí webového rozhraní a zašlete ho společně s kopií faktury a fotografií vadného produktu na email info@kenzan.cz.

V případě, že tento postup není ze strany zákazníka možný zavolejte na tel. 725544090 a danou reklamaci a její postup posoudíme po telefonu.

Vaší reklamací se budeme zabývat během 3 pracovních dnů od doručení emailu.

Ohledně průběhu (uznání či neuznání) reklamace se Vám ozveme emailem či telefonicky.

# **UZNÁNÍ REKLAMACE**

V případě uznané reklamace zašlete vadné zboží na adresu Strašín 146, 342 01 Sušice nebo na pobočku Zásilkovny či Balíkovny. Náklady spojené s dopravou hradí kupující. **Zboží nezasílejte na dobírku**.

**Pobočka zásilkovny**: Náměstí Svobody, Sušice (email: sarka@kenzan.cz, tel: 725544090)

**Pobočka balíkovny:** Náměstí Svobody, Sušice (email: sarka@kenzan.cz, tel: 725544090)

Po obdržení vadného produktu se Vám ozveme do 3 pracovních dnů. Po vyhodnocení reklamace **zasíláme spíše produkt nový** nebo v případě stejné opakující se vady Vám vrátíme cenu zboží na Váš bankovní účet.

Náklady spojené s reklamací (poštovné 70Kč) Vám zašleme zpět pouze na zvolený bankovní účet.

# **NEUZNÁNÍ REKLAMACE**

# **Drobné nedokonalosti na povrchu nového kenzanu nejsou na závadu a nemají vliv na funkčnost a vzdušná oxidace a změna barvy je standartní projev materiálu.**

Neodpovídáme za vady, které jsou způsobeny:

* *opotřebením způsobený obvyklým užíváním,*
* *mechanickým poškozením zboží,*
* *nesprávným skladováním, užíváním,*
* *nevhodným zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče,*
* *provedením zásahu či změnou parametrů,*
* *používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, pro které je zboží uřčeno,*
* *nedodržením pokynů v návodu.*