

1. Záruční doba

Záruční doba, kterou uvádíme na našich stránkách, se týká koncových zákazníků. Na všechno zboží v našem e-shopu poskytujeme záruku minimálně 24 měsíců. Na vybrané zboží, např. vodovodní baterie, umyvadla a sprchové zástěny dáváme záruku 5 let. Informace o záruce je nedílnou součástí stránky konkrétním produktu. Záruka se vztahuje na veškeré vady, nikoliv na běžné opotřebení. Záruční doba začíná převzetím zboží kupujícím.

2. Nesrovnalosti

V případě, že věc při převzetí není ve shodě s kupní smlouvou (tzv. je v rozporu s kupní smlouvou), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě její opravou v případě, je-li zboží vadné, anebo výměnou, je-li zboží nevyhovující (to však záleží na dohodě mezi kupujícím a prodávajícím); není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Kupující může zboží zakoupené v našem e-shopu vrátit nepoužité do 14 dnů ode dne převzetí a to i bez udání důvodu. V takovém případě bude kupujícímu vrácena plná kupní cena s výjimkou nákladů přepravy.

3. Kde reklamovat

Zákazník může svou reklamaci uplatnit vždy u prodejce. Kontaktovat nás můžete telefonicky, emailem, přes formulář na našich stránkách či osobní návštěvou v [prodejně v Praze](#).

4. Doklady nutné k reklamaci

Pokud uplatňujete reklamaci u prodejce a jedná se o reklamaci, kterou jsme schopni vyřešit na místě, nebo o reklamaci produktu, k němuž výrobce nedodává záruční list, k uplatnění reklamace stačí nákupní doklad. V případě, že se jedná o reklamaci, kterou musíme řešit se třetí stranou (výrobcem, dovozcem, dodavatelem) anebo o zboží, k němuž výrobce dodává český či mezinárodní záruční list, doporučujeme tento list ke zboží přiložit.

5. Postup reklamace

K přepravě reklamovaného zboží používejte originální obaly. Pokud to není z jakéhokoliv důvodu možné, zabalte zboží takovým způsobem, aby bylo během přepravy maximálně chráněné a nedošlo k jeho poškození. V případě poškození nese plnou odpovědnost zasilatel, v tomto případě kupující. Doporučujeme zboží vždy službou, která je k tomu určená a pojištěná.

V případě oprávněné reklamace má zákazník právo na náhradu poštovného v nutné výši. Při neoprávněné reklamaci nemá kupující nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace.

Bezprostředně po obdržení zboží vystaví prodejce reklamační protokol, který potvrzuje uplatnění reklamace. Tento reklamační protokol odešleme kupujícímu nejpozději do 3 pracovních dnů běžnou poštou či elektronicky anebo ho předá osobně. Reklamací se zabýváme bezprostředně po jejím přijetí. Každou reklamaci vyřídíme bez odkladu, maximálně však do 30 dnů ode dne jejího přijetí.

O vyřízení reklamace vás budeme informovat telefonicky, elektronicky nebo poštou. Po vyřízení reklamace vám pošleme nebo osobně předáme písemné vyrozumění o vyřešení reklamace.