

Reklamační řád

Podmínky a zásady přijetí výrobku do reklamace:

- Reklamovat zboží může pouze ten, kdo zboží koupil nebo pověřený zástupce, který má úředně ověřenou plnou moc, výjimka se uděluje pouze rodinným příslušníkům.

Následný postup po přijetí do reklamace

- Jakmile zboží přijmeme, je zákazník informován formou e-mailu, reklamace je předána do servisu.
- Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší.
- Jakmile bude reklamace vyřízena, bude zákazník informován SMS zprávou o ukončení reklamace.
- Reklamace jsou vyřizovány dle zákona do 30 kalendářních dní.
- Třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamace kupujícím.

1. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád popisuje běžnou obchodní spolupráci mezi kupujícím a prodávajícím. Prodávajícím je firma Sonytron s.r.o. Kupující, kterým může být podnikatel anebo spotřebitel, je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s níže uvedeným reklamačním řádem.

Převzetím zboží u podnikatelů je okamžik jeho předání prvnímu přepravci. V případě je-li kupující spotřebitel, je okamžikem převzetí zboží převzetí od dopravce nebo v kamenné provozovně firmy Sonytron s.r.o.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (daňový doklad, faktura, nebo prodejka, dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (název zboží, délka záruky, cena, množství).

Práva kupujícího z vadného plnění nejsou dotčena, způsobilo-li vadu použití věci, kterou kupující předal prodávajícímu. To neplatí, prokáže-li prodávající, že na nevhodnost předané věci kupujícího včas upozornil a kupující na jejím použití trval, nebo prokáže-li, že nevhodnost předané věci ani při vynaložení dostatečné péče nemohl zjistit. (§ 2102 89/2012 Sb.)

Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě. (§ 2103 89/2012 Sb.)

Kupující věc podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jejích vlastnostech a množství.

Sonytron s.r.o. odpovídá Kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména Sonytron s.r.o. odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující věc převzal,

- a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Sonytron s.r.o. popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- b) se věc hodí k účelu, který pro její použití Sonytron s.r.o. uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- d) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Kupující právo:

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady;
- b) na odstranění vady opravou věci,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není. (§200289/2012 Sb.)

Kupující sdělí firmě Sonytron s.r.o., jaké právo si zvolil, při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu firmy Sonytron s.r.o.; to neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li firma Sonytron s.r.o. vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Kupujícímu, že vady neodstraní, může Kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li si Kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy – viz níže.

Kupující-spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Sonytron s.r.o. nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit.

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Dokud Kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Sonytron s.r.o. dodat to, co chybí nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Sonytron s.r.o. odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci.

Neodstraní-li firma Sonytron s.r.o. vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Sonytron s.r.o..

Právo na dodání nové věci nebo výměnu součásti má Kupující 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 Kupující i právo od smlouvy odstoupit.

Při dodání nové věci vrátí Kupující firmě Sonytron s.r.o. na její náklady věc původně

dodanou.

Neoznámil-li Kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřiznává. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

Kupující nemá právo na zahájení řízení o odstranění vady, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na Kupujícího vnější událost. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

2. Délka lhůty pro bezvadné plnění (odpovědnosti za výrobní vady)

Kupující spotřebitel může svá práva z lhůty bezvadného plnění (odpovědnosti za vady) uplatnit na nové spotřební zboží ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží, případně po dobu delší uvedenou na nákupním dokladu firmy Sonytron s.r.o. Kupující podnikatel může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 12 měsíců od převzetí zboží. U použitého zboží je lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrácena na 12 měsíců. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit. Prodávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit.

Je-li kupujícím spotřebitel (definováno v Obchodních podmínkách), v rámci zákonné lhůty odpovědnost za vady se reklamace řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, oba zákony v platném znění s přihlédnutím k upřesněním v tomto reklamačním řádu. U prodloužené lhůty se reklamace řídí výhradně tímto řádem.

3. Podmínky uplatnění vadného plnění (reklamace)

I. Kupující, který není spotřebitelem je povinen, a kupujícímu, který je spotřebitelem, je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet zásilek, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle příloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

II. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: info@sonytron.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

III. Místem pro uplatnění reklamace je Sonytron s.r.o. - reklamační oddělení, Nádražní 39/76, 150 00 Praha 5, popř. je-li kupujícím spotřebitel, může zboží reklamovat i v provozovnách prodávajícího (pro urychlení vyřízení reklamace však doporučujeme adresu výše uvedenou).

IV. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat nejlevnější přepravní službou na adresu provozovny. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, zásilka by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu. Podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i kupujícímu spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

V. Kupující doloží svůj nárok na zahájení procesu odstranění vadného plnění předložením nákupního dokladu (daňový doklad, faktura, prodejka), pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má). Tento postup je doporučen i kupujícímu, který je spotřebitelem, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

VI. Odpovědnost za vady se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé. Dále se odpovědnost za vady nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelským návodem, manuálem nebo příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti.

VII. Prodávající negarantuje plnou funkčnost aplikačního software ve verzích, které nejsou vhodné (nejsou vytvořeny) pro objednaný operační systém. Za případné problémy způsobené omezenou funkcí aplikací, které tuto podmínku nesplňují, nepřebírá prodávající žádnou zodpovědnost.

VIII. Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

IX. Dále se odpovědnost za vady nevztahuje na poškození vzniklá:

- a. mechanickým poškozením zboží (ohybem, průhybem, otlaky (typicky bílé skvrny na podsvícení LCD displeje), rozbité části či součásti, potlučené části, utržené části, náznaky pádu, rázem, tlakem (např. zasednutí),
- b. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje),
- c. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- d. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- e. pokud bylo zboží nebo jeho část poškozeno počítačovým virem,
- f. pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
- g. pokud se závada projevuje u software, který nebyl původně součástí zboží či původní software byl kupujícím po prodeji změněn
- h. zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- i. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,

- j. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- k. při chybně provedeném upgrade firmwaru,
- l. zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

X. V případě, že zákazník souhlasí s placenou opravou, bude účtována dle aktuálního platného ceníku nebo nabídnuté ceny prodávajícím.

XI. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

XII. Proávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží anebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nespĺňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

4. Nedůvodné právo z odpovědnosti za vady (reklamace)

(1) Bude-li kupující uplatňovat právo odpovědnosti za vadu(y), která/é vznikla/y dle článku 3 odstavce VI-XII a půjde dle těchto článků o vadu/y zjevnou/é, či kupující si je vědom vzniku vad/y dle článku 3 odstavce VI-XII a přesto nárokuje odstranění vady v rámci záruční lhůty předáním zboží zpět prodávajícímu. Vystavuje se kupující riziku zamítnutí vadného plnění (reklamace) a oprávněnosti opravy vady, výměny zboží, slevy či odstoupení od smlouvy.

(2) Prostředky vynaložené na neoprávněné právo z odpovědnosti za vady (reklamaci vady) dle 4(1), může po kupujícím spotřebiteli prodávající vymáhat, jelikož právo a řízení z odpovědnosti za vadu nemá v takovýchto případech podstatu v zákoně 89/2012 Sb. ani zákoně 634/1992 Sb., a to dle nálezů Nejvyššího soudu ČR značky 33 C do 1711/2009 ze dne 21.10.2010 a 33 C 3256/2008 ze dne 26.10.2010. Proávající je v těchto případech kupujícímu spotřebiteli oprávněně účtovat obvyklé náklady za manipulaci spojených s neexistující výrobní vadou produktu, tj. nutný použití materiál, lidskou práci a případné nutné poštovné. Kupujícímu podnikateli bude za neoprávněnou či bezdůvodnou reklamaci účtována paušální částka 500Kč.

(3) V případě zamítnutí reklamace dle 4(1), má prodávající právo účtovat kupujícímu náklady spojené s neoprávněnou reklamací. Mezi tyto náklady patří diagnostický poplatek za otestování produktu v hodnotě 500Kč, zboží je možno si vyzvednout ZDARMA na kontaktním místě nebo jej zaslat poštou zpět k zákazníkovi. Za odeslání neuznané reklamace je účtováno poštovné a balné v hodnotě 150 Kč včetně.

5. Způsob vyřízení reklamace

Reklamaci je vždy nutno uplatnit na kontaktním místě prodejce, tedy firmy Sonytron s.r.o., Nádražní 39/76, Praha 5, 150 00 a to buď osobně nebo zaslání zásilky poštou (Cenné psaní, rozhodně neodesílejte na dobírku). Reklamaci (právo z odpovědnosti vady) můžete předem konzultovat s techniky firmy Sonytron s.r.o. na tel. 603 417 114.

Je-li kupujícím spotřebitel:

Shoda s kupní smlouvou

Je-li kupujícím spotřebitel, v případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího

kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. 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 rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tom odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

Je-li kupujícím spotřebitel, má v závislosti na povaze vady při uplatnění zákonné záruky tato práva:

- jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy,

- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy, tato práva spotřebiteli náleží, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje, jestliže stejná vada bránící řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, se vyskytne znovu. Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň tři vady bránící jejímu řádnému užití,

- jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li spotřebitel výměnu věci, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy. V případě slevy nelze později reklamovat zboží pro vadu, za niž byla sleva poskytnuta,

Je-li kupujícím spotřebitel, o reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná ke kupujícímu, který je podnikatel, a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace (dle § 605 zákona č. 89/2012 Sb.).

Prodávající informuje Kupujícího o vyřízení reklamace a o tom, do jaké lhůty si má dané zboží vyzvednout. Nebude-li doručena Kupujícímu informace o vyřízení reklamace, a to z jakéhokoliv důvodu na straně Prodávajícího či Kupujícího, ve lhůtě 30 dnů, je Kupující povinen vyzvednout si dané zboží neprodleně po uplynutí 30denní lhůty, ve které měla být reklamace nejpozději vyřízena.

Prodávající vydá kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu nutných nákladů spojených s reklamací (zejména nejlevnějšího poštovního, které uhradil při odeslání

reklamovaného zboží). V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamáce nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží ani po uplynutí 8 měsíců ode dne vyřízení reklamáce, je Prodávající oprávněn k prodeji tohoto výrobku třetí osobě vhodným způsobem za přiměřenou cenu ve smyslu § 2428 občanského zákoníku, na účet Kupujícího; výtěžek Kupujícímu vydá bez zbytečného odkladu, může si však odečíst skladné a účelně vynaložené náklady spojené s prodejem.

Je-li kupujícím podnikatel:

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno. Pokud není oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se prodávající s kupujícím dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, prodávající je oprávněn vadné zboží vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými uživatelskými vlastnostmi nebo vystaví dobropis.

Je-li kupující spotřebitel nebo podnikatel:

Po vyřízení oprávněné reklamáce se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamáce (řízení o vadách). V případě neoprávněné reklamáce se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamáce zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, zůstává nárok kupujícímu na původní lhůtu pro odstranění vady. Pokud byla reklamáce vyřízena výměnou, je další případná reklamáce považována za první reklamaci zboží. Doba trvání reklamáce se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamáce do dne vyřízení reklamáce. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

Po vyřízení reklamáce prodávající upozorní o ukončení reklamáce kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být oprava provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamáce) je prodávající oprávněn účtovat při výdeji reklamáce částku za uskladnění (za každý započatý den 5kč).

Při výdeji zboží po vyřízení reklamáce je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamáce, a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.

Je-li reklamáce podána osobně v provozovně Prodávajícího:

Reklamovat zboží může pouze osoba, která je psána na daňovém dokladu jako kupující nebo jeho zástupce s podepsanou plnou mocí. Spolu s reklamovaným zbožím, je nutno na provozovně předložit doklad o koupi. Reklamované zboží bude přijato na základě vyplněného reklamačního protokolu, kde prodejce vyplní současný vizuální stav zboží a podepíše kopii pro zákazníka.

Zboží bude předáno na náš servis, odkud bude zákazníka kontaktovat servisní technik s vyřízením reklamáce na uvedené kontaktní údaje z reklamačního formuláře nejpozději do 30 ti dnů od přijetí reklamáce. V den oznámení ukončení reklamáce bude zboží pravěno k převzetí v provozovně.

Prodávající informuje Kupujícího o vyřízení reklamace a o tom, do jaké lhůty si má dané zboží vyzvednout. Nebude-li doručena Kupujícímu informace o vyřízení reklamace, a to z jakéhokoliv důvodu na straně Prodávajícího či Kupujícího, ve lhůtě 30 dnů, je Kupující povinen vyzvednout si dané zboží neprodleně po uplynutí 30denní lhůty, ve které měla být reklamace nejpozději vyřízena. V případě nevyzvednutí reklamace nejpozději do 30 ti dnů od doručení informace o ukončení reklamace bude účtováno skladné 5Kč za každý započatý den.

Je-li reklamace dodána poštovní zásilkou:

Reklamovat zboží může pouze osoba, která je zapsána na daňovém dokladu jako kupující. Spolu s reklamovaným zbožím, je nutno zaslat kopii dokladu o koupi, čitelně vyplněný a podepsaný reklamační protokol, který stáhnete na webové stránce www.sonytron.cz. Reklamované zboží bude přijato na základě Vámi vyplněného reklamačního protokolu, kde je nutno uvést veškeré kontaktní a doručovací údaje.

V den přijetí reklamace budete informováni formou e-mailu, poté bude zboží předáno na servis k prozkoumání a případné opravě. Zboží bude předáno na náš servis, odkud bude zákazníka kontaktovat servisní technik s vyřízením reklamace na uvedené kontaktní údaje z reklamačního formuláře nejpozději do 30 ti dnů od přijetí reklamace.

V den ukončení nejpozději však následující pracovní den bude reklamované zboží odesláno zpět zákazníkovi dopravcem Česká Pošta jako cenný balík.

Prodávající informuje Kupujícího o vyřízení reklamace a o tom, do jaké lhůty si má dané zboží vyzvednout. Nebude-li doručena Kupujícímu informace o vyřízení reklamace, a to z jakéhokoliv důvodu na straně Prodávajícího či Kupujícího, ve lhůtě 30 dnů, je Kupující povinen vyzvednout si dané zboží neprodleně po uplynutí 30denní lhůty, ve které měla být reklamace nejpozději vyřízena. V případě nevyzvednutí reklamace nejpozději do 30 ti dnů od doručení informace o ukončení reklamace bude účtováno skladné 5Kč za každý započatý den.

6. Reklamace zboží poškozeného přepravou

Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží od přepravce, když je zjevně poškozeno, nebo je zjevně poškozen značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že zboží uvnitř je poškozeno (platí i pro případy, kdy je na kartonu vidět, že byl vystaven působení počasí nebo vody). Proto prosím věnujte kontrole stavu zásilky zvýšenou pozornost, konkrétně povrchu kartonu, ochranné pásce a jakýmkoliv, i třeba drobným porušením a trhlinám. Zvláště pokud bude karton protržený nebo budou zdeformované rohy, je to signál, že zboží nebude zřejmě v pořádku. Kupující je povinen v případě zjevného vnějšího poškození zásilky sepsat s doručovatelem zápis o škodě, jinak nemusí být na pozdější reklamaci brán zřetel. Pracovník pošty nebo kurýrní služby je povinen s kupujícím sepsat protokol o poškození zásilky. Na jeho základě potom, v případě poškození obsahu zásilky pošta nebo kurýrní služba vyřídí reklamaci.

Reklamační řád přepravních společností ČP na adrese: <http://www.ceskaposta.cz/cz/nastroje/zasady-pro-dodavani/zasady-pro-dodavani-postovnich-zasilek-a-poukazanych-peneznich-castek-id999/>.

Při dodání zásilky přes ČP, podejte reklamaci osobně na kterékoli pobočce ČP ihned

po doručení. Zachovejte kompletní balení, včetně výplní.

V případě, že kupující po otevření zásilky zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je třeba tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu (kupující podnikatel nejpozději do 24 hod., kupujícímu spotřebiteli je doporučeno totéž) společnosti Sonytron s.r.o., který bude kupujícího informovat o dalším postupu.

Za společnost Sonytron s.r.o. schválil Antonín Krůta

jednatel

Toto znění reklamačního řádu je platné od 1.7.2019