



Reklamační řád pro internetový obchod www.tomcatcz.cz

Povinnosti kupujícího

Po převzetí zboží a jeho prohlédnutí je kupující povinen informovat prodávajícího o zjištěných závadách – bez zbytečného odkladu.

Oprávněnou reklamaci může kupující podat těmito způsoby:

- 1) na e-mailovou adresu provozovatele info@tomcatcz.cz
- 2) poštou na adresu provozovatele

k podané reklamaci je kupující povinen uvést:

- 1) číslo objednávky
- 2) doklad o vlastnictví reklamovaného zboží (daňový doklad, faktura)
- 3) popis závad a jejich projevů (co nejvýstižnější)

Povinnosti prodávajícího

Prodávající vyrozumí kupujícího o přijetí a zpracování reklamace bez zbytečného odkladu, e-mailem nebo telefonicky.

Reklamace včetně vady bude vyřízena do 30ti dnů ode dne uplatnění reklamace.

Tato lhůta se může změnit pouze v případě, že se prodávající na tomto postupu s kupujícím prokazatelně dohodne.

Tento reklamační řád je vypracován dle Občanského zákoníku a vztahuje se na zboží, jehož reklamace byla uplatněna v záruční době.

Ke každému zboží je přikládán dodací list, popř. daňový doklad, faktura, který slouží zároveň jako záruční list, pokud záruční list není přiložen.

Přijetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dodacího listu. Pokud není zboží odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy kupující zboží přebírá od dopravce.

Pokud kupující zjistí jakýkoliv rozdíl mezi dodacím listem a skutečně dodaným zbožím

Nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list, je povinen ihned o tom písemně, či e-mailem informovat prodávajícího.

Pokud tak neučiní, vystavuje se riziku, že mu pozdější reklamace nebude uznána.

Záruční podmínky

- 1) Prodávající poskytuje na zboží záruku 24 měsíců. V případě nákupu na IČ 6 měsíců.

Tato doba začíná dnem vystavení dodacího listu (daňového dokladu, faktury) a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. V případě výměny zboží se záruční doba neprodlužuje. Zákazník dostane nový dodací list (daňový doklad, fakturu), na kterém bude uvedeno nové i původní výrobní číslo, pokud je jím zboží opatřeno. Další případná reklamace se bude uplatňovat na základě tohoto nového dokladu.



- 2) V případě oprávněné reklamace má zákazník právo na náhradu poštovného v nutné výši. V případě neoprávněné reklamace nemá zákazník nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením a současně ani prodejce nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany zákazníka nejedná např. o opakovanou bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jedná o zneužití práv).
- 3) Kupující je povinen dodat reklamované zboží včetně kopie dodacího listu (daňového dokladu, faktury) a přesného popisu závad a to ke každé reklamované položce.
- 4) Nárok na uplatnění záruky zaniká v těchto případech:
- poškození zboží při přepravě (nutno řešit s dopravcem)
 - neodbornou instalací, zacházením, či obsluhou, použitím, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou
 - používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají parametrům uvedeným v dokumentaci
 - zboží bylo poškozeno živly
 - zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci

Tento reklamační řád je platný od 29. října 2009.

Prodejce si vyhrazuje možnost tento reklamační řád pozměnit v souladu s Občanským zákoníkem.

O případné změně bude prodávající informovat veřejně na svém webu (www.tomcatcz.cz).