



Reklamační řád

Reklamační řád upřesňuje postup kupujícího a prodávajícího v případě, že přes veškeré úsilí prodávajícího zachovat vysokou kvalitu dodávaného zboží vznikne na straně kupujícího oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávaného zboží.

Záruční podmínky

- **Vyazuje-li zboží zjevné vady**, tj. zejména pokud je zboží kupujícímu předáno v porušeném transportním obalu, je kupující oprávněn zboží nepřevzít. V takovém případě zůstává zachován nárok kupujícího na poskytnutí řádného plnění Prodávajícím či na vrácení kupní ceny. Volbu provede kupující.
- **V případě**, že se po převzetí zboží kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží, může kupující uplatnit svou oprávněnou reklamaci. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) výrobku, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení nebo nesprávné manipulace s výrobkem (skladování) nebo jiného nesprávného zásahu.
- Délka záruční doby činí 24 měsíců (2 roky), s výjimkami stanovenými zákonem. Záruční lhůta začíná běžet převzetím zboží kupujícím.
- Reklamační řád se řídí ustanoveními Obchodního zákoníku v platném znění.

Reklamace

Kupující je povinen ihned při přejímání zásilky od dopravce prodávajícího zkontrolovat neporušenost obalů a po převzetí úplnost dodávky dle dodacího listu nebo obdobného podkladu. Při uplatňování reklamace kupující postupuje podle toho, zda:

- **při přebírání zásilky** zjistí vnější poškození přepravního, případně skupinového, obalu (např. proražený, potrháný, promáčený, otevřený). Pak je nutno okamžitě s dopravní službou provést zápis do přepravních dokladů řidiče (u poškozeného balíku uvést poznámku např. "převzato s výhradou-poškozený obal"). Bude-li v takovém případě zboží převzato bez písemných výhrad, nebude na pozdější reklamaci brán zřetel.
- **zjistí poškození** až po převzetí zásilky a vybalení zboží, přičemž není poškozen vnější obal zásilky. V tom případě písemně informuje kupující prodávajícího do 7 dnů od data převzetí zásilky, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Prodávající reklamaci posoudí a v oprávněném případě zajistí vyřízení reklamace. Do doby vyřízení reklamace, resp. do získání dalších instrukcí od prodávajícího, zůstává zboží u kupujícího.
- **po vybalení zboží** a důkladné kontrole dodaného zboží dle dodacího listu zjistí kupující rozdíl v množství dodaného zboží oproti dodacímu listu. Dodací list je zasílán spolu se zbožím, není-li s kupujícím dohodnuto jinak a je zřetelně označen. V každém případě provede o rozdílu v množství zápis do přepravního listu a písemně informuje



- kupující prodávajícího do 7 dnů od data převzetí zásilky, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Prodávající zajistí vyřízení reklamace. Do doby vyřízení reklamace, resp. do získání dalších instrukcí od prodávajícího, zůstává zboží u kupujícího.

Kupující je povinen vady vzniklé v záruční době **písemně** reklamovat u prodávajícího bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. V reklamaci budou vady popsány s uvedením, jak se projevují. Kupující navrhne termín schůzky k projednání reklamace a kontaktní osobu, se kterou bude reklamace projednána.

Vyřízení reklamace

- **Reklamace** včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.

Pro rychlejší a kvalitnější vyřízení reklamace postupujte následovně:

Reklamace v oblasti přepravy:

- V případě poškození zboží, obalu (proražený, promáčený, potrhaný, otevřený) nepřebírejte zboží nebo převezměte s výhradou (viz. Reklamační řád)
- Sepište REKLAMAČNÍ PROTOKOL určený pro reklamaci vzniklou přepravou
- Pokud možno zdokumentujte reklamaci i fotograficky
- Odešlete vše na adresu reklamace@likov.com
- Reklamované zboží bude obratem nebo s další objednávkou zasláno.

Reklamace vadného či chybějícího výrobku

- v případě zjištění nekvalitního výrobku nebo chybějícího výrobku dle dodacího listu kontaktujte obchodního zástupce, se kterým spolupracujete
- proveďte o rozdílu v množství zboží zápis do přepravního listu
- sepište reklamační protokol určený pro reklamaci vzniklou vadou zboží
- pokud možno zdokumentujte reklamaci i fotograficky
- odešlete vše na adresu reklamace@likov.com
- reklamace bude projednána v sídle společnosti a o jejím vyřízení budete informováni telefonicky i písemně
- v případě uznané reklamace Vám bude obratem nebo s další objednávkou zasláno zboží nové