

Reklamační řád

Záruka na zboží zakoupené v internetovém obchodě www.pro-rozpocety.cz/e-shop se řídí platnými zákony. Zákazník má právo podle paragrafu §616 občanského zákoníku na bezplatnou a bezodkladnou nápravu pokud je zboží v rozporu s kupní smlouvou (zboží neodpovídá fakturovaným nebo objednaným položkám) do 6 měsíců od převzetí zboží. Standardní záruční doba je 24 měsíců a záruční lhůta začíná běžet v okamžiku převzetí zboží. Záruka se vztahuje na všechny vady omezující možnost řádného použití zboží. Záruka se ale nevztahuje na opotřebování běžným užíváním.

Reklamace se oznamuje některým z následujících způsobů:

- e-mailem na adresu publikace@urs.cz
- telefonicky na číslo +420 267 219 522

Oznámení reklamace musí obsahovat popis závad a číslo objednávky nebo faktury a emailový nebo telefonní kontakt.

Prodávající do 5 pracovních dní rozhodne o reklamaci a vyrozumí kupujícího emailem nebo telefonicky.

Vyřízení reklamace proběhne bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zúčastněné strany nedohodnou jinak.

V případě oprávněné reklamace nahradíme zákazníkovi náklady na poštovné vzniklé zasláním reklamovaného zboží zpět prodejci. Náhrada poštovného bude zákazníkovi převedena na bankovní účet společně s částkou za reklamované zboží.

Byl-li Váš balík viditelně poškozen během přepravy, nebo pokud po rozbalení zásilky zjistíte poškození zboží, postupujte prosím podle níže uvedených informací.

Důvody reklamace

Viditelné poškození obalu zásilky při doručení dopravcem

Při přebírání zboží od přepravce prosím pečlivě zkontrolujte obal zásilky. Pokud bude jevit známky mírného poškození (např. promáčknutá krabice, odřeniny, apod.), je nejjistější ihned s dopravcem sepsat "Zápis o poškozené zásilce". Vyvarujete se tím případných sporů v případě, že bude zboží po rozbalení poškozené.

V případě, že kupující sepíše uvedený "Záznam o poškozené zásilce", je potřeba zaslat kopii přímo prodejci, aby byla tato nepříjemná záležitost vyřízena v co nejkratším termínu.

Zboží je poškozené, ale obal zásilky byl v pořádku

Je-li zboží poškozené, přestože obal je neporušený, informujte o této skutečnosti prodávajícího na elektronické adrese: publikace@urs.cz, kde Vám individuálně pomůžeme. Pro snadnější a rychlejší vyřízení reklamace doporučujeme poslat i fotografii a podrobný popis poškození. Pro vyloučení případných pochybností a možného zamítnutí reklamace doporučujeme, abyste nahlásili poškození zboží do 3 pracovních dnů

Došlo Vám jiné zboží, než jste si objednali (např. došlo k záměně zásilek na naší straně) můžete tyto zásilky reklamovat.

Doprava reklamovaného zboží:

Reklamované zboží musí zákazník zaslat na místo uplatnění reklamace.

Dopravu reklamovaného zboží hradí zákazník, v případě uznání oprávněnosti reklamace může požádat o úhradu nákladů vzniklých dopravou reklamovaného zboží. Reklamované opravené nebo vyměněné zboží zašleme zpět na naše náklady.

Bližší informace o stavu Vaší reklamace získáte emailem: publikace@urs.cz nebo na tel. čísle +420 267 219 522

Vrácení zboží (odstoupení od kupní smlouvy)

Při uzavření smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku (§ 1829 odst 1. Občanský zákoník) má Spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění (§ 1832 Občanský zákoník).

Dle občanského zákoníku pak navazuje povinnost Prodávajícího vrátit, nejpozději do 14 dnů od doručení vyjádření o odstoupení, Kupujícímu zaplacené finanční částky a povinnost Kupujícího zaslat nebo předat Prodávajícímu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od Prodávajícího obdržel.

Kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno, nemůže Spotřebitel odstoupit od smluv (v souladu s § 1837 Občanského zákoníku):

- V případě poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění,

- na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylnkách finančního trhu nezávisle na vůli dodavatele,
- na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání,
- na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal,
- na dodávku novin, periodik a časopisů,
- spočívajících ve hře nebo loterii.
- O svém záměru odstoupit od smlouvy Spotřebitel informuje Dodavatele písemnou formou, kterou doporučujeme přiložit k vrácenému zboží.

Pokud je zboží poškozené, nefunkční, vykazuje mechanickou či jinou závadu, neúplné, opotřebené nebo narušené (např. obal), nelze zboží vrátit ve 14 denní lhůtě. Nárok na vrácení zboží ve 14 denní lhůtě zaniká taktéž pro společnosti nakupující na IČO.

Při vrácení zboží do 14 dnů má zákazník nárok na celou kupní cenu a dopravné uvedené na faktuře. Doručení zboží k nám hradí spotřebitel.

V zásilce s vráceným zbožím musí být přiloženy i tyto dokumenty

- číslo faktury, popřípadě přiložte kopii faktury či dodacího listu
- písemné odůvodnění vrácení zboží (zboží je nefunkční, nevyhovuje, neodpovídá popisu, jiné, apod.).
- bankovní účet, na který má být vrácená kupní cena zaslána