

# Reklamační řád

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami ([URL](#)) kupujícího ještě před objednáním zboží.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Veškeré zboží nabízené prostřednictvím stránek [www.3wtrade.cz](http://www.3wtrade.cz) je nové a vztahuje se na něj zákonná záruční doba 24 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci.

Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – taková charakteristika je vždy uvedena u zboží – pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní). Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí věci Kupujícím. Tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží a v potvrzení objednávky. U věci prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě.

## Místem pro uplatnění reklamace je:

3W TRADE s.r.o., U Kyjovky 3931/7, 695 01 Hodonín

Reklamací lze uplatnit i formou žádosti zaslané na emailovou adresu obchodu [info@3wtrade.cz](mailto:info@3wtrade.cz). V tom případě je kupující povinen zaslat reklamované zboží na adresu prodávajícího do 7 dnů po obdržení emailové zprávy o přijetí reklamace, nejpozději však do 10 ti dnů od odeslání žádosti o vyřízení reklamace.

Kupující může zaslat reklamované zboží přepravní službou.

Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík 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 (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

Pro rychlé vyřízení reklamace proto doporučujeme dodat následující dokumentaci:

- Vyplněný reklamační list, kde jsou uvedeny Vaše kontaktní údaje a popis závady, **event. průvodní dopis, který obsahuje výše uvedené informace**. Stáhněte si vzor ve formátu: [PDF, MS WORD](#).
- Doklad o nákupu, nebo jeho kopie, **případně jiný důkaz o nákupu v našem obchodě**.
- Záruční list - pokud byl vystaven

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje kupující ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky. V případě, že o to kupující požádá, poskytne kupující záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje obchodní firmu, jeho identifikační číslo a sídlo. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci,

vydává prodávající namísto záručního listu Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

Doporučujeme zboží posílat na reklamaci včetně veškerého dodaného příslušenství.

Prodávající vydá Rozhodnutí o reklamaci ve lhůtě 3 dnů od jejího převzetí, přičemž se do této doby nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající reklamaci vyřídí v zákonné lhůtě 30 dnů od převzetí reklamace. Pokud máme veškerou potřebnou dokumentaci, vyřizujeme reklamace rychleji.

Prodávající vydá kupujícímu, který reklamaci uplatnil písemné potvrzení o přijetí reklamace a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o datu a provedení opravy a případně odůvodnění zamítnutí reklamace. Tyto úkony provede kupující buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení reklamace automaticky zasláno na adresu Kupujícího. Blíže viz Obchodní podmínky [\(URL\)](#).

Prodávající upozorňuje, že se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

1. mechanickým poškozením zboží,
2. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
3. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
4. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
5. zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
6. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
7. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
8. zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou Kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady je doporučena písemná forma.

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

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

Vztahy neupravené tímto reklamačním řádem se řídí Obchodními podmínkami [\(URL\)](#) a platnými právními předpisy.