

Záruční podmínky a reklamační řád

Uplatňování práva z vadného plnění a záruky za jakost se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ O ZÁRUCE KVALITY

Záruka se vztahuje jen na výrobek zakoupený od dodavatele Welltrend s.r.o. a platí pro všechny vady zjištěné v záruční době způsobené vadným materiálem, vadnou konstrukcí nebo špatným zpracováním. Dodavatel poskytuje záruku v délce trvání 24 měsíců.

Spotřebitel (kupující, montážní firma nebo koncový majitel věci) je povinen si výrobek při přebírání v obchodě nebo v místě dodání zkontrolovat. Pozdější reklamace namontovaných výrobků se zjevnými vadami a výrobků s chybným barevným odstínem nebudou uznány.

Při reklamaci je třeba předložit pokladní doklad (fakturu). Spotřebitel je oprávněný uplatnit reklamaci v provozovně prodávajícího, kde zboží zakoupil. Náklady spojené s reklamací v případě, že nebude zjištěna závada, na kterou se vztahuje bezplatná záruční oprava, nese zákazník, který nárok uplatňuje. Záruka se obecně nevztahuje na běžné opotřebení, mechanické poškození, přirozené stárnutí a používání výrobku v rozporu s návodem k obsluze. Dodavatel se zavazuje vyřešit reklamaci zboží ve lhůtě do 30 dnů po uplatnění reklamace - pokud se nedohodne se spotřebitelem na době delší (zejména při složitějších řešení nebo je-li zboží ze zahraničí).

V případě, že se na zakoupeném zboží v průběhu záruční doby vyskytne vada, která nebyla způsobena jeho nevhodným používáním, ale vadou samotného výrobku, má zákazník v záruční době právo na reklamaci výrobku. Reklamaci výrobku je možno uplatnit v obchodě dodavatele.

Reklamovaný výrobek je také možné zaslat nebo uplatnit osobně na prodejnu
Soul Home
Welltrend s.r.o.
120 00 Praha 2, Korunní 54.

Před odesláním oprávněné reklamace na naši adresu nás prosím kontaktujte písemně na e-mailu info@soulhome.cz (uved'te typ výrobku, číslo nákupní faktury, stručný popis závady), urychlíte tím vyřízení vaší reklamace. Doporučujeme výrobek zasílat v originálním obalu nebo vyhovujícím přepravním obalu, protože dodavatel neručí za případné mechanické poškození před přijetím výrobku. Reklamaci zasílejte na vlastní náklady, nikoliv dobírkou (zásilky zaslané na dobírku nebudou přijaty), doporučujeme zásilku pojistit. V případě oprávněné reklamace, Vám budou uhrazeny skutečně vynaložené náklady na dopravu. Kupující spotřebitel hradí náklady na dopravu, jakož i jakékoliv jiné náklady nutné k uplatnění reklamace, pouze

v případě zjevně neoprávněné reklamace - v opačném případě má nárok na náhradu těchto nákladů od prodávajícího.

Dodavatel či servisní středisko posoudí oprávněnost reklamace vady na výrobku a po posouzení vyrozumí zákazníka telefonicky či emailem o způsobu vyřízení reklamace. Následně bude zákazník vyzván k vyzvednutí reklamovaného zboží. Lhůta pro vyřízení reklamace je dána zákonem č. 634/1992 Sb., a činí 30 dnů.

Bezplatná záruční oprava zaniká v případě:

1. Neuplatněním reklamace bezprostředně po zjištění vady.
2. Uplynutím záruční doby zboží (24 měsíců).
3. Záruka se nevztahuje na poškození vzniklé na základě nedodržení pokynů uvedených v montážním návodu pro daný výrobek.
4. Záruka se nevztahuje na poškození výrobku způsobené zákazníkem, dopravou, nesprávnou manipulací nebo nesprávným skladováním výrobku, nesprávnou montáží, nevhodným používáním nebo nesprávným ošetřováním či údržbou výrobku a vniklými nečistotami do výrobku.
5. Mechanickým poškozením výrobku spotřebitelem (dopravou, neodbornou manipulací, montáží - kde nebylo dodrženo správného postupu, špatným skladováním, nesprávným přenášením, při stěhování, zvířaty apod.).
6. Ponecháním výrobku v místnosti při vlhkosti menší jak 30% nebo větší jak 70%, v prašném, chemicky agresivním prostředí, při teplotě nižší jak 15°C nebo vyšší jak 30°C.
7. Neodborným zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží (čištění a konzervace jen výrobky k tomu určenými).
8. Neodborným zasahováním do konstrukce výrobku, provedení svévolných oprav.
9. Vystavení nábytku přímému slunečnímu záření nebo tepelným zdrojům.
10. Poškozením výrobku nadměrným zatěžováním

Záruční podmínky nemají vliv na zákonná práva Spotřebitele.

Soul Home
Welltrend s.r.o.
Korunní 1284/54
Vinohrady, 120 00 Praha 2
+420 223 001 399
info@soulhome.cz