

Reklamacce

Záruka (práva z vadného plnění, odpovědnost za vady)

Na všechny stavebnice, hry a hračky MAKURA dáváme doživotní záruku.

Na životnost dřevěných výrobků MAKURA má vliv i péče a způsob zacházení. Doživotní záruka se nevztahuje na známky běžného opotřebení a na vady způsobené nevhodným a špatným zacházením. Například ponecháním výrobku na dešti, politím, ušpiněním, mechanickým poškozením silou, změna barvy dřeva vyšisováním sluncem.

Slovem doživotní se rozumí do konce přirozené životnosti výrobku, ne do konce života majitele, nebo případných dědiců. Životnost našich výrobků se různí podle toho, jak je s nimi zacházeno. Při dobré péči může být hračka součástí rodiny i po několik generací.

Záruku je možné uplatnit i na jednotlivé části a komponenty stavebnic, her či hraček MAKURA. Není nutné zasílat celou sadu, stačí pouze poškozená část, nebo díl, který chcete reklamovat. Vyřízení trvá maximálně 30 dní od přijetí reklamacce. Opravené nebo vyměněné zboží vám zašleme na naše náklady.

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku).

Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel věc převzal,

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Na žádost spotřebitele je prodávající povinen poskytnout spotřebiteli písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující údaje (fakturu).

Vyřízení reklamace

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 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 podstatné porušení smlouvy.

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

Za situace, kdy je potřeba zboží zaslat prodávajícímu nebo servisnímu středisku, si kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.

Servisní středisko po řádném vyřízení reklamace vyzve kupujícího k převzetí opraveného zboží.

Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.

V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena kupujícímu převodem na bankovní účet.

Jak postupovat při reklamaci

Kupující kontaktuje prodejce a popíše problém. Servis poskytne úplné a odborné informace, sdělí, zda se opravdu jedná o vadu a zda je možné ji odstranit svépomocí nebo je nutné zahájit reklamační řízení.

Při odesílání zboží doporučujeme přiložit:

- kopii dokladu o koupi či jiný doklad prokazující koupi zboží,
- popis závady a kontaktní údaje na kupujícího.

Kupující je povinen reklamované zboží doručit prodávajícímu obchodním balíkem na adresu prodávajícího **Aumento Livello s.r.o., Příkop 843/4, Brno 602 00.**

Reklamované zboží je zákazník povinen zabalit či jinak opatřit pro přepravu tak, aby nemohlo dojít k jeho následnému poškození nebo jinému znehodnocení.
Prodávající není povinen převzít reklamované zboží, které mu bylo zasláno na dobírku.

Kontakt pro reklamaci:

Aumento Livello s.r.o., Příkop 843/4, Brno 602 00

info@makura.cz