

Reklamační formulář

Pro nákupy uskutečněné přes e-shop i přímo v provozovně.

Důležité

Použití tohoto formuláře není povinné. Reklamací lze uplatnit jakýmkoli jednoznačným oznámením, ze kterého je zřejmé, kdo reklamaci uplatňuje, jakého zboží se týká, v čem je spatřována vada a jaký způsob vyřízení kupující požaduje.

Prodávající

Vinci projekt s.r.o.
Sídlo: Bořivojova 1112/37, 130 00 Praha 3 - Žižkov
IČO: 28990340

Kontakt pro reklamace

Korespondenční adresa: Moskevská 24, 101 00 Praha 10 - Vršovice
E-mail: reklamace@vinciprojekt.cz
Telefon: +420 608 945 608

Jméno a příjmení / firma

IČO - pouze při nákupu jako podnikatel

Kontaktní adresa

E-mail

Telefon

Číslo objednávky nebo dokladu

Datum nákupu / objednání

Datum převzetí zboží

Název nebo kód výrobku

Reklamované množství

Šarže, odstín, kalibr nebo údaje z etikety

Kdy se vada poprvé projevila

Popis vady a okolností, za nichž se projevuje

Stav materiálu

☐ nepoužitý ☐ částečně zpracovaný ☐ položený / zabudovaný

Rozsah již zpracovaného nebo položeného materiálu

Požadovaný způsob vyřízení

- ☐ oprava
☐ dodání nového zboží bez vady
☐ přiměřená sleva
☐ odstoupení od smlouvy, jsou-li splněny zákonné podmínky
☐ jiný požadavek: _____

Přiložené podklady

- ☐ fotografie celkového stavu a detailu vady
☐ fotografie obalu, etikety, šarže nebo kalibru
☐ doklad umožňující nákup dohledat
☐ jiné: _____

Číslo účtu pro případné vrácení peněz

Datum

Podpis - pouze u papírové verze

Zvolený způsob vyřízení se posoudí podle povahy vady a zákonných podmínek. Číslo účtu je nepovinné a použije se pouze tehdy, bude-li výsledkem reklamace vrácení peněz převodem.

Informace k uplatnění reklamace

Stručný přehled pro spotřebitele i podnikatele.

Jak reklamaci uplatnit

Reklamaci lze uplatnit e-mailem na reklamace@vinciprojekt.cz, poštou na korespondenční adresu nebo osobně v provozovně, v níž je její přijetí možné s ohledem na sortiment. Formulář, původní obal ani původní účtenka nejsou povinné; nákup je však nutné doložit nebo jinak věrohodně prokázat.

Doba pro vytknutí vady

Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví v době dvou let od převzetí. Nejde automaticky o záruku za jakost. Projeví-li se vada během jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje.

Volba způsobu vyřízení

Spotřebitel může nejprve požadovat opravu nebo dodání nového zboží bez vady. Zvolený způsob nelze požadovat, je-li nemožný nebo nepřiměřeně nákladný. Slevu nebo odstoupení lze požadovat za zákonných podmínek, zejména pokud Vinci vadu řádně neodstraní, vada se opakuje nebo jde o podstatné porušení smlouvy. Pro nevýznamnou vadu odstoupit nelze.

Přírozené vlastnosti materiálu

Rozdíly v odstínu, kresbě, struktuře, lesku, rozměru nebo povrchu nejsou vadou, odpovídají-li popsanému charakteru výrobku, vzorku, výrobní technologii a obvyklým tolerancím. Dodání jiného výrobku nebo vlastnosti neodpovídající smlouvě vadou být může. Podrobnosti jsou uvedeny v části A.8 VOP.

Těžké nebo zabudované zboží

U obkladů, dlažeb a jiného těžkého, křehkého nebo již zabudovaného zboží nejprve kontaktujte Vinci. Bez předchozí dohody neposílejte paletovou zásilku. První posouzení může proběhnout z fotografií, etiket, nepoužitých kusů a informací o skladování či instalaci. Je-li nutné další zpřístupnění výrobku, strany dohodnou přiměřený postup.

Problém při pokládce

Objeví-li se při kontrole nebo pokládce nápadný nesoulad či opakující se problém, doporučujeme práce přerušit, materiál dále neřezat ani nepokládat a zachovat nepoužitá kusy, obaly a výrobní etikety. Tím nejsou omezena zákonná práva spotřebitele.

Potvrzení a lhůta

Vinci vydá spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena a spotřebitel o jejím vyřízení informován nejpozději do 30 dnů, nedohodnou-li se strany výslovně na delší lhůtu. Kupující poskytne součinnost přiměřeně potřebnou k přezkoumání zboží; bez ní nemůže lhůta nepřerušeně běžet po dobu, kdy nelze vadu posoudit nebo odstranit.

Kupující, který není spotřebitelem

Na reklamaci kupujícího jednajícího v rámci podnikatelské činnosti nebo povolání se nepoužije zákonná třicetidenní lhůta stanovená pro spotřebitele. Podnikatel zboží prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody a zjištěné vady oznámí bez zbytečného odkladu.

Podrobné podmínky reklamace jsou uvedeny zejména v částech A.7 až A.10 Všeobecných obchodních podmínek Vinci projekt s.r.o. Po přijetí reklamace vydá Vinci spotřebiteli samostatné potvrzení o jejím uplatnění; tento zákazníkem vyplněný formulář takové potvrzení nenahrazuje.