

Reklamační řád - pro optický sortiment

I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád společnosti Feba, s. r. o., IČ 15043703, DIČ CZ15043703, se sídlem Sobotecká 222, Turnov 511 01, zapsaná v obchodním rejstříku na Krajském soudu v Hradci Králové, C 469 (dále jen „prodávající“ či „Feba, s. r. o.“), popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od společnosti Feba, s. r. o.

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

Reklamační se řídí dle platného v Občanském zákoníku účinného od 1. 1. 2014.

II. Vyřízení reklamace

Reklamace kvantitativní:

Reklamaci dodaného množství zboží může kupující uplatnit nejdéle do pěti pracovních dnů od převzetí zboží. Den přijímky zboží se nezapočítává.

Reklamace kvalitativní:

Záruka se vztahuje:

- na výrobní vady nebo jiné vady, které nebyly způsobeny neodborným nebo jiným nešetrným zacházením, mechanickým poškozením nebo opotřebením.

Záruka se nevztahuje

- na zboží, u kterého vypršela dnem uplatnění reklamace záruční doba
- na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým nebo intenzivním užíváním
- za vadu nelze považovat změnu materiálu úměrnou délce a intenzitě užívání
- závady způsobené nesprávnou údržbou a používáním výrobku

U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednaná.

**V případě uplatňování reklamací v záruční době zašlete sdělení na adresu sídla firmy
Feba, s.,r.o., Sobotecká 222, 511 01 Turnov.**

K výrobku je nutné přiložit reklamační list obsahující:

- reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství) nebo pořízenou dokumentaci
- údaje o dokladu k zakoupenému zboží či jiný vhodný způsob doložení záruky zboží, adresu a přesné označení odběratele a tel. číslo zákazníka

- **podrobný popis závady**, pro který je zboží reklamováno (pokud se jedná o reklamaci zákazníka, je nutné doložit kopii dokladu o zakoupení zboží)

- **skladové číslo reklamovaného zboží** a nákupní cenu bez DPH

- uvedení **množství reklamovaných výrobků**

- event. upřednostňovaný způsob vyřízení reklamace.

III. Způsoby vyřízení reklamace

Reklamace brýlových pouzder a optického příslušenství

- 1) V případě dodání vadného zboží stejně jako v každém jiném případě, pokud kupující zjistí na zboží vadu, má právo **v zákonné lhůtě** provést reklamaci kvality tohoto zboží. V takovémto případě kupující vytvoří a zašle fotodokumentaci zboží, ze které je patrná závada na kvalitě zboží, která je předmětem reklamace. Prodávající v době stanovené zákonem má povinnost reklamované zboží posoudit a kupujícímu sdělit rozhodnutí o tom, zda závada na zboží byla posouzena jako reklamace oprávněná či ne. Telefonicky **zkontaktuje kupujícího a sdělí mu výsledek rekl. řízení. Pokud bude reklamace uznána jako oprávněná, stává se zboží majetkem firmy FEBA s.r.o. Kupující pak ponechá předmět reklamace ve svém obchodě, a předá jej při nejbližší návštěvě obchodnímu zástupci FEBA s.r.o.** na základě čehož mu bude vystaven opravný daňový doklad.
- 2) **V případě, že kupující nemá možnost zaslání fotodokumentace**, /i když k pořízení snímku stačí průměrný mobilní telefon/ zašle reklamované zboží na adresu sídla společnosti Feba, s. r. o. Prodávající reklamované zboží posoudí a bez zbytečného odkladu výsledek posouzení sdělí kupujícímu, který zboží reklamoval. Další postup rekl. řízení stejný, jak je uvedeno v bodě 1.
- 3) **Vzhledem k pohybu skladových položek budou veškeré uznané reklamace pouzder řešeny formou vystavení opravného daňového dokladu.** Dodávku a podmínky náhradního plnění lze dohodnout s vedoucím odbytu FEBA s.r.o.
- 4) **Konečný zákazník reklamuje zboží na prodejně optiky, kde zboží zakoupil.** Oční optika posoudí reklamované zboží, které popřípadě zašle do společnosti Feba, s. r. o. spolu s kopií daňového dokladu o pořízení.
- 5) **V případě neuznání reklamace, kupující bude obeznámen telefonicky nebo e-mailem.** Zboží bude vráceno obchodním zástupcem Feba, s. r. o. při nejbližší možné návštěvě, pokud se uskuteční do 30 dnů. Pokud návštěva obch. zástupce bude po této době, bude zboží po dohodě s reklamujícím zasláno na jeho adresu veřejným přepravcem na jeho náklad. Pro urychlení jednání doporučujeme zaslání čísla mobilního telefonu pro volání či SMS.

Reklamace brýlových obrub a slunečních brýlí

V případě reklamací brýlových obrub nebo slunečních brýlí je kupující povinen zaslat reklamované zboží do společnosti Feba, s. r. o. Zásilka s reklamovaným zbožím musí obsahovat reklamační list s uvedením data pořízení zboží kupujícím (číslo faktury), popisem závady a počtem zaslaných kusů a upřednostňovaný způsob vyřešení reklamace (viz § 2106 NOZ).

Po vyřízení reklamace prodávající sdělí kupujícímu výsledek rozhodnutí o oprávněnosti reklamace a v případě, že byla reklamace oprávněná, provede prodávající v zákonem stanovené lhůtě nápravu a to buď formou výměny náhradního dílu či kusu obruby nebo vystavením opravného daňového dokladu.

Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je platný od 1.4. 2015 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle společnosti Feba,s.r.o. Turnov nebo jako dokument na www.feba.cz

V Turnově dne 15.04.2015

Jiří Hynek

jednatel s.r.o.