

## REKLAMACE A VRÁCENÍ ZBOŽÍ

Uvědomujeme si, že někdy potřebujete výrobek vrátit nebo reklamovat. Zde vám pomůžeme, aby vše proběhlo rychle a bez komplikací.

### 1. Vrácení zboží do 14 dnů od nákupu (odstoupení od smlouvy)

- 1.1. Vrátit můžete zboží nakoupené přes eshop v rámci 14denní lhůty na vyzkoušení. Odstoupení od smlouvy znamená, že zakoupené zboží přes eshop vám nevyhovuje nebo jste vybrali produkt s jiným parametrem než potřebujete.
- 1.2. Zašlete nám váš požadavek na e-mailovou adresu info@realsan. V písemném uplatnění reklamace je vždy nutné uvést, jak se vada projevuje a připojit kopii kupního dokladu nebo dodacího listu a kontakt na kupujícího. V nejkratší době se s vámi spojí náš technický konzultant, který s vámi probere podrobnosti.

### 2. Reklamacce – vada zboží v záruční době

- 2.1. Snažíme se pro vás nabízet kvalitní výrobky prověřené na námi realizovaných projektech. Pokud se přesto stane, že výrobek vykazuje vady, zajistíme vám rychlou nápravu, výměnu výrobku nebo vám vrátíme peníze.
- 2.2. Je-li na prodávaném zboží, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty – toto ustanovení je platné jak pro vztahy mezi prodávajícím spotřebitelem, tak i pro vztahy mezi prodávajícím a kupujícím, který není spotřebitel.
- 2.3. Odpovědnost prodávajícího za vady, na něž se vztahuje záruka nevzniká, jestliže tyto vady byly způsobeny po převzetí zboží kupujícím vnějšími událostmi a nezpůsobil je prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí prodávající plnil svůj závazek. Zejména prodávající neodpovídá za vady, které vznikly používáním věci v rozporu s návodem k obsluze, provedením neodborného nebo neoprávněného zásahu, vniknutím cizí látky do zboží (např. kapalina), skladováním nebo provozováním v podmínkách nevhodných pro daný typ zboží (např. teploty překračující limity doporučené výrobcem a uvedené na obale nebo v záručním listě daného zboží, vlhké, prašné, chemicky agresivní či jinak nevhodné prostředí), mechanickým poškozením zboží kupujícím nebo 3. osobou, vady vzniklé vlivem neodvratitelné události (např. živelná pohroma) apod.
- 2.4. Reklamaci zašlete písemně na e-mailovou adresu: info@realsan.cz.  
Povinné náležitosti reklamace:
  - číslo faktury nebo objednávky
  - datum prodeje
  - přesné označení zboží
  - popis vady, se kterou se potýkáte
  - návrh řešení reklamace:
    - vrácení peněz
    - jiný způsob (popište)Využít můžete také formulář Reklamační list, který najdete v sekci Ke stažení.
- 2.5. Po přijetí reklamace se s vámi v nejkratší možné době spojí náš technický konzultant s návrhem postupu řešení.