

Reklamace platné do 31. 12. 2013

[Reklamace platné od 1.1.2014 naleznete zde](#)

Důležité dokumenty ke stažení

- [Odstoupení spotřebitele od kupní smlouvy](#) (doc, 45 kB)
- [Reklamační list](#) (doc, 38 kB)

Jak postupovat v případě reklamace

Rychlejší vyřízení získáte v případě, že se obrátíte přímo na nejbližší autorizovaný servis. Taktéž Vám poskytne odborné informace k vaší závadě, popř. vám sdělí, zda se jedná o vadu. Seznam autorizovaných servisních míst naleznete v návodu pro použití, popř. v záručním listu, je-li ke zboží vydán.

V případě, že není možné uplatnit reklamaci přímo v autorizovaném servisu, odešlete nám ji na adresu:

Netretail, s.r.o.
Korunka.cz - reklamace
Do Čertous 2760/10
193 00 Praha 9

Na dárky, které jsou poskytovány zcela zdarma, nelze uplatňovat jakákoliv práva spotřebitele. Takové zboží splňuje podmínky Darovací smlouvy a veškeré normy dle platné legislativy ČR.

Peníze odešleme na Váš bankovní účet. Vrácení peněz poštovní poukázkou není možné, děkujeme za pochopení.

Vrácení zboží ve 14denní lhůtě

- [Jak postupovat, když chcete zboží vrátit v 14denní lhůtě.](#)

Nejčastější dotazy a odpovědi k reklamacím (FAQ)

Obdrželi jste poškozené zboží

Při přebírání zboží od přepravce si prosím pečlivě zkontrolujte dodané zboží, zásilku, která jeví známky poškození nepřebírejte.

Je-li zboží poškozeno, i přestože je obal neporušený, je potřeba o této skutečnosti informovat buď přepravce nebo naší společnost, v závislosti na druhu vámi vybrané přepravy.

Jedná-li se o doručení

- Česká pošta – oznamte osobně v den doručení na jakékoliv pobočce pošty.
- PPL – oznamte do 3 pracovních dnů na tel. 840 775 775.
- Toptrans – oznamte do 2 pracovních dnů na tel. 267 101 601.
- Gebrüder Weiss – oznamte do 1 pracovního dne na tel. 296 333 688.

Zjistil(a) jsem závadu na mém výrobku. Správný postup pro reklamaci

Nyní vás seznámíme se správným postupem reklamace. Pokuste se nalézt v záručním listu ke zboží nebo na internetu kontakt na nejbližší autorizovaný servis. Informujte se o následném postupu reklamace přímo v servisu.

Kontaktujte autorizovaný servis a popište problém. Servis vám poskytne úplné a odborné informace, sdělí vám, zda se opravdu jedná o vadu a zda je možné ji odstranit svépomocí nebo je nutné zahájit reklamační řízení.

V případě velkých spotřebičů nabízejí některé servisy výjezd svého technika přímo k vám, u malých spotřebičů je nutné doručit zboží do servisu osobně, kurýrem či poštou.

Pro uplatnění reklamace v servisu doporučujeme dodat: daňový doklad (fakturu), záruční list (byl-li vydán), popis závady a kontakt na vás. Přesný seznam potřebných dokumentů vám sdělí přímo v autorizovaném servise.

V případě, že není možné nebo nechcete uplatnit reklamaci přímo v autorizovaném servisu, odešlete nám ji na adresu Netretail, s.r.o. (Korunka.cz - reklamace), Do Čertous 2760/10, 193 00 Praha 9. Reklamace musí být ze zákona vyřízena do 30 kalendářních dnů.

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

Přijme přímo autorizovaný servis mou reklamaci?

Ano, tento způsob doporučujeme – reklamace tak bude vyřízena nejrychlejší možnou cestou. Servis vám též poskytne úplné a odborné informace k vaší závadě, popř. vám sdělí, zda se jedná o vadu a zda je možné ji odstranit svépomocí.

Nezapomeňte ke zboží přiložit kupní doklad (fakturu), potvrzený záruční list, je-li ke zboží vydán, a přesný popis závady.

Doba pro vyřízení reklamace

Vaše reklamace musí být vyřízena v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů. Tato lhůta počíná běžet následující den po doručení zboží do servisního střediska či k prodejci a končí vyřízením reklamace v servise či u prodejce. Proávající nebo určené servisní středisko vystaví o reklamaci písemné potvrzení, kde uvede způsob jejího vyřízení a datum ukončení. Po řádném vyřízení reklamace vyzve kupujícího k převzetí opraveného zboží dohodnutým způsobem.

Co vše je třeba pro uplatnění reklamace

- Doporučujeme kopii dokladu o koupi či jiný doklad prokazující koupi zboží.
- Přesný popis závady.
- Budeme potřebovat i kontakt na vás.

Hradím náklady spojené s oprávněnou reklamací?

Náklady vzniklé s reklamací vám rádi proplatíme za těchto podmínek:

- reklamace bude oprávněná (nebude se jednat např. o závadu způsobenou chybnou obsluhou, mechanickým poškozením apod.),
- podáte žádost o proplacení nezbytných nákladů spojených s dopravou reklamovaného zboží,
- písemně doložíte výši nákladů (účtenka za poštovné, přepravní list apod.).

Lze proplatit pouze náklady v přiměřené výši vzhledem k povaze zboží (např. náklady za poštovné, nikoliv za taxi službu).

V servisu mi bylo sděleno, že zboží je neopravitelné a mohu verdikt doložit dokladem. Doporučili mi vrácení peněz u prodejce.

Oprávněnost vaší reklamace bude na základě zaslaných dokumentů posouzena a vy budete poté kontaktován a informován o dalším postupu. V tomto případě bychom vás požádali o zaslání opravného (montážního listu) a záručního listu na adresu Netretail, s.r.o. (Korunka.cz - reklamace), Do Čertous 2760/10, 193 00 Praha 9

Chceme po vás výrobní číslo (S/N, P/N..)? Kde ho najdu?

- chladničky, mrazáky, mikrovlnné trouby – uvnitř přístroje na boku u dveří (je nutné otevřít)
- myčky – nahoře či z boku dvířek (je nutné otevřít)
- odsavače – zespodu na vnitřním rámu
- pračky – různé umístění – u modelů s předním plněním vepředu na rámu vstupního otvoru, u modelů s horním plněním vepředu nebo vzadu na skeletu
- ostatní spotřebiče – na zadní straně přístroje, viz. štítek s označením zboží

Reklamační list

Reklamující

| | |
|----------|--|
| Jméno: | |
| Adresa: | |
| Telefon: | |
| E-mail: | |

Dodavatel: Netretail, s.r.o., Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7

| | | | |
|---------------------------|--|-----------------------------|--|
| Číslo prodejního dokladu: | | Datum prodeje: ¹ | |
| Číslo objednávky: | | | |

| | | | |
|--------------------------------------|--|----------------|--|
| Označení reklamovaného zboží: | | | |
| Výrobní číslo: | | Sériové číslo: | |

| |
|----------------------------------|
| Popis závady: |
|----------------------------------|

| |
|--|
| Obsah balení při předání: |
|--|

Upozornění: Zboží k reklamaci předávejte vždy kompletní včetně příslušenství, předejdete tak prodloužení doby reklamace.

Preferovaný způsob vyřízení reklamace:

Oprava:

Výměna:

.....

Datum a podpis reklamujícího