

Reklamace platné od 1. 1. 2014

[Reklamace platné do 31.12. 2013 naleznete zde](#)

Nejrychlejšího vyřízení reklamace dosáhnete reklamováním zboží přímo v autorizovaném servisu. Jejich seznam naleznete v návodu, který je přiložen u zboží, popř. v záručním listě, je-li ke zboží vydán, nebo na webu výrobce.

V případě, že pro zboží neexistuje autorizovaný servis nebo chcete reklamaci uplatnit přímo u nás, můžete tak učinit dvěma možnými způsoby:

- V případě, že se rozhodnete uplatnit svoji reklamaci přepravní společností, prosíme zašlete zboží na níže uvedenou adresu. Přispějete tak k rychlejšímu vyřízení svého požadavku.

Netretail, s.r.o.

Korunka.cz – reklamace

Do Čertous 2760/10

193 00 Praha 9

Společně se zbožím doporučujeme pro rychlejší vyřízení reklamace doložit doklad prokazující koupi zboží (faktura) a vyplněný reklamační list.

Jak postupovat když...

Je přijaté zboží poškozené

Při přebírání zboží od přepravce si prosím pečlivě zkontrolujte dodané zboží.

Zásilku, která jeví známky poškození, nepřebírejte.

Je-li zboží poškozeno, ačkoliv byl obal neporušený, je potřeba o této skutečnosti co nejdříve informovat buď přepravce, nebo naši společnost, v závislosti na druhu vámi vybrané přepravy.

- Česká pošta: oznamte osobně v den doručení na jakékoliv pobočce pošty.
- PPL: oznamte do 3 pracovních dnů na tel. 840 775 775.
- DPD: oznamte do 2 pracovních dnů na tel. 841 700 700.
- Toptrans: oznamte do 2 pracovních dnů na tel. 267 101 601.
- Gebrüder Weiss: oznamte do 1 pracovního dne na tel. 840 625 529.

Zboží bylo dodáno nekompletní nebo neodpovídá objednanému typu

Prosíme, napište nám podrobnosti prostřednictvím kontaktního formuláře (položka „Reklamace“) a my vám následně poradíme jak dále postupovat.

Jak postupovat

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.

Pokud posíláte zboží do servisu, doporučujeme přiložit:

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

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

Lhůta pro vyřízení reklamace

V případě, že jste spotřebitel, reklamace bude vyřízena ve **30denní lhůtě**.

V případě, že nejste spotřebitel, se snažíme vyřídit reklamaci v co nejkratší době.

Peníze vám pošleme na účet nebo vám částku vyplatíme na kterékoliv naší prodejně, a to nejpozději do třiceti dnů od doručení odstoupení od kupní smlouvy.

Vrácení peněz poštovní poukázkou není bohužel možné.

Náklady spojené s dopravou zboží do servisu a zpět ze servisu vám budou uhrazeny při splnění těchto podmínek:

- s naším reklamačním oddělením bude předem dohodnuto, že zboží dopravíte do nejbližšího autorizovaného servisu na vlastní náklady,
- reklamace bude oprávněná (nebude se jednat např. o závadu způsobenou chybnou obsluhou, mechanickým poškozením apod.),
- prostřednictvím kontaktního formuláře (položka „Reklamace“) zašlete žádost o proplacení nezbytných nákladů spojených s dopravou reklamovaného zboží,
- doložíte výši nákladů (sken účtenky za poštovné, přepravní list apod.).

Proplatit lze pouze náklady v přiměřené výši vzhledem k povaze zboží. Např. náklady na poštovné, nikoliv za taxi službu.

Neopravitelná závada

Pokud vám v servisu sdělili, že je zboží neopravitelné (máte potvrzení) a že máte dořešit s prodejcem vrácení peněz či výměnu za nový kus, zašlete opravný (montážní list) a záruční list poštou nebo prostřednictvím kontaktního formuláře (položka „Reklamace“).

Na základě zaslaných dokumentů bude posouzena oprávněnost vaší reklamace, následně vás budeme kontaktovat.

Reklamační protokol

Pokud reklamaci provádíte osobně, na některém z našich výdejních míst, obsluha Vám vydá reklamační protokol, který si odnášíte s sebou.

V případě zaslání reklamace poštou, na adresu reklamačního oddělení, Vám bude zaslán reklamační list na e-mail uvedený v reklamaci.

[REKLAMAČNÍ LIST NA DALŠÍ STRANĚ](#)

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