



VRABEC a VRABEC s.r.o.  
Italská 753/27  
120 00 Praha 2

tel.: 326 789 105  
fax: 326 789 106  
ID dat. schránky: xkhba6x

IČ: 26438143  
DIČ: CZ26438143

OR u Měst. soudu v Praze  
oddíl C, vložka 82194

e-mail:  
info@vrabecavrabec.cz

Bank. spojení: RB  
1017513405/5500

## Reklamační řád pro maloobchodní síť prodejen

Trvalou snahou naší firmy je dodávat klientům kvalitní zboží. Přesto se může stát, že nebudete s nákupem u nás spokojeni. Nastalou situaci se budeme snažit rychle a věcně vyřešit k Vaší spokojenosti.

### 1) Kde a jak reklamaci uplatnit?

- Reklamaci můžete uplatnit na naší prodejně, kde jste zboží zakoupili, konkrétně u vedoucího prodejny nebo jeho zástupce.
- U vad, které nelze zjistit okamžitě při nákupu, je možné reklamaci uplatnit i u jiné maloobchodní prodejny VRABEC a VRABEC, s.r.o. nebo ve velkoobchodním skladu na adrese Loukov 60, 294 11 Loukov u Mnichova Hradiště.
- Pro reklamaci potřebujeme znát Vaše jméno a příjmení, telefonní číslo, adresu bydliště a pokud možno i e-mailovou adresu. Vaše osobní údaje budou u nás chráněny podle Nařízení EU č. 2016/679 a zákona ČR č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů.
- Dále potřebujeme od vás vědět, čeho se reklamační týká, v čem spatřujete naše pochybení, dále důležitá data, čísla, částky a Vámi navrhované řešení. Tyto informace přispějí k rychlejšímu vyřízení Vaší reklamační. Přiložte případně také dokumenty, kterých se reklamační týká.

### 2) Jak rychle a za jakých podmínek bude reklamační vyřešena?

- Reklamační se snažíme vyřídit okamžitě. Pokud ale musíme vstoupit do kontaktu s naším dodavatelem, může se vyřízení reklamační zpoždit.
- O reklamační rozhodneme do tří dnů a vyřídíme ji do 30 dnů.
- Je možné, že Vás budeme kontaktovat kvůli doplnění nebo upřesnění některých informací. Doba čekání na doplnění údajů z Vaší strany se do uvedené 30denní lhůty nezapočítává. Pokud bychom z velmi vážných důvodů reklamační nemůžeme vyřídit v této lhůtě (nebudete-li si přát vrácení peněz), sdělíme Vám důvod a předpokládaný termín vyřízení.
- Náklady na vyřízení Vaší reklamační, které nám při vyřizování vzniknou, neseme my. V případech stanovených obecně závaznými právními předpisy Vám poskytneme náhradu nákladů Vámi účelně vynaložených při uplatnění Vaší reklamační.

### 3) Reklamační uplatněná hned při nákupu nebo bezprostředně po něm

- Okamžitě při nákupu je třeba uplatnit následující reklamační: u pokladny vrácené peníze a zjevné vady balení nebo kvality výrobku, pokud je možné kvalitu výrobku na místě zjistit (i bez otvírání obalu).
- Pokud je na skladě bezvadné jiné balení, vyřeší se reklamační okamžitou výměnou zboží. Pokud na tom klient netrvá, nebude se sepisovat reklamační protokol.
- Pokud na skladě není bezvadné jiné balení, a pokud s tím klient souhlasí, vyřeší se reklamační vrácením peněz. A pokud na tom klient netrvá, opět se nebude sepisovat reklamační protokol.

#### 4) Později uplatněná reklamační

- a) Základní záruční doba za naše zboží je 24 měsíců.
- b) V této době uplatněnou reklamaci je třeba podat osobně nebo i zasláním balíčku s reklamovaným zbožím a přesným popisem problému. Vždy je třeba doložit doklad potvrzující nákup v naší firmě (prodejku, fakturu, výpis z účtu) a reklamované zboží, pokud možno v původním obalu.
- c) Pozdější nahlášení reklamační musí být vždy dokumentováno reklamačním protokolem, který vyplní buď klient samostatně (protokol se dá stáhnout z webu [www.vrabecavrabec.cz](http://www.vrabecavrabec.cz)) nebo ho vyplní ten, kdo reklamaci u nás přijímá ve spolupráci s klientem.

#### 5) Kdy je reklamační neopodstatněná

Nelze reklamovat zboží:

- a) pokud si vadu zboží způsobil klient sám nevhodným použitím nebo skladováním,
- b) pokud je opotřebované zboží způsobené pouze jeho obvyklým užíváním,
- c) pokud došlo k nevratným dodatečným úpravám, např. pokovením,
- d) pokud klient není schopen doložit nákup zboží v naší firmě.

#### 6) Jakým způsobem Vám sdělíme naši odpověď na reklamaci?

- a) Odpověď na Vaši reklamaci uplatněnou při nákupu nebo bezprostředně po něm Vám sdělíme ústně, pokud o ní bude možné rozhodnout ihned, v případě Vašeho zájmu potom vyplníme i reklamační protokol.
- b) Pokud je reklamační uplatněna později, nebo pokud nelze na prodejně rozhodnout okamžitě, sdělíme odpověď písemně na Vaši e-mailovou nebo poštovní adresu.

#### 7) Co když nesouhlasíte s výsledkem reklamační?

- a) Pokud nejste s vyřízením reklamační spokojeni, pošlete prosím opakovanou reklamaci e-mailem na adresu [info@vrabecavrabec.cz](mailto:info@vrabecavrabec.cz). Reklamaci znovu prošetří vedení firmy a o výsledku budete informováni v co nejkratší lhůtě.
- b) V případě, že jsme na Vaše dotazy a argumentace už odpověděli, můžeme Vás při opakované reklamaci odkázat na naše předchozí vyjádření.

#### 8) Na koho se dále můžete obrátit?

Pokud i nadále nesouhlasíte s vyřízením reklamační, můžete se obrátit na nezávislé instituce:

- a) V zákonem stanovených případech na Finančního arbitra. Finanční arbitr je státní orgán mimosoudního řešení některých sporů na finančním trhu, jehož působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb. (více na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)).
- b) V zákonem stanovených případech na Českou obchodní inspekci. Česká obchodní inspekce byla ustanovena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci a vykonává nad činností společnosti dohled v souladu s obecně závaznými právními předpisy (více na [www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. července 2019.

Milan Vrabec  
jednatel společnosti  
VRABEC a VRABEC s.r.o.