



## Reklamační řád

V případě, že kupující objeví na zakoupeném zboží v průběhu záruční doby vadu, která nebyla způsobena jeho nevhodným používáním, ale vadou samotného výrobku, má v záruční době právo na reklamaci zboží.

Kupující je povinen reklamovat vady zboží do 3 dnů od okamžiku, kdy se o nich dozvěděl nebo mohl dozvědět a to písemným oznámením prodávajícímu. Pokud tak neučiní, jeho nároky z vad zboží zaniknou.

S dodávkou zboží obdrží kupující daňový doklad, který může u některých výrobků zároveň sloužit jako záruční list, pokud tento není přiložen (závislé na výrobci a druhu zboží). Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem daňového dokladu nebo dodacího listu při převzetí zásilky.

Pokud kupující zjistí jakýkoliv rozdíl mezi daňovým dokladem a skutečně dodaným zbožím (v druhu nebo množství), nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný záruční list, je povinen podat nejpozději do 3 dnů písemně zprávu na emailovou adresu [reklamace@kamnarstvi-bechyne.cz](mailto:reklamace@kamnarstvi-bechyne.cz).

### Postup reklamace

Pokud chce kupující reklamovat zboží zakoupené u firmy K&K POKER s.r.o., odešle e-mailem na [reklamace@kamnarstvi-bechyne.cz](mailto:reklamace@kamnarstvi-bechyne.cz) řádně vyplněný **reklamační formulář** s důkladným popisem vady, relevantními fotografiemi, záručním listem od firmy K&K POKER s.r.o. případně záručním listem výrobce nebo dokladem o zakoupení zboží. Reklamace může být řešena pouze na základě řádně vyplněného reklamačního formuláře. Obdržením všech výše uvedených dokladů, začíná běžet lhůta pro vyřízení reklamace.

V případě, že by byl provoz webových stránek [www.kamnarstvi-bechyne.cz](http://www.kamnarstvi-bechyne.cz) ukončen, případně byl z jakéhokoliv důvodu nefunkční, lze všechny reklamace uplatňovat písemně na adrese prodávajícího:

### **K&K POKER s.r.o.**

Plechamr 432, 391 65 Bechyňe  
provozovna: Radětica 45  
IČO: 25161954

Kupující bude obratem kontaktován prodávajícím, který písemným potvrzením zasláným elektronicky na e-mailovou adresu kupujícího potvrdí přijetí reklamace, seznámení se s jejím obsahem a seznámení se s návrhem řešení ze strany kupujícího. Prodávající se pokusí reklamaci vyřešit s kupujícími nejprve telefonicky a na základě zasláných fotografií, popř. se strany domluví na osobní schůzce, kde prodávající posoudí reklamaci a rozhodne o dalším postupu. Sjednaný termín schůzky prodávající kupujícímu potvrdí písemným potvrzením zasláným elektronicky na e-mailovou adresu kupujícího. V případě oprávněnosti reklamace, zjedná prodávající nápravu. Je-li závada opravitelná, je bezplatně opravena, k provedení opravy vystaví prodávající kupujícímu písemné potvrzení. V opačném případě bude zboží vyměněno na náklady prodávajícího. Zboží musí být v úplném stavu včetně příruček a ostatního příslušenství. Ke každé položce musí být připojena kopie dodacího listu a přesný popis závad a četnost výskytu. Lhůta pro vyřízení reklamace je dle § 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění třicetidenní.

Délka záruční doby je dána tabulkou viz níže, popř. je uvedena na záručním listě a počíná běžet od převzetí věci kupujícími, prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. V případě výměny zboží začne záruční doba plynout od převzetí nové nového zboží kupujícími. Kupující dostane nový záruční list, kde bude uvedeno nové i původní výrobní číslo. Další případná reklamace se bude uplatňovat na základě tohoto záručního listu. Prodávající si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné zboží jiným se stejnými parametry.

**K&K POKER s.r.o.**  
Plechamr 432, 391 65 Bechyňe  
office: Radětica 45  
[www.kamnarstvi-bechyne.cz](http://www.kamnarstvi-bechyne.cz)



**Nárok na uplatnění záruky zaniká** v případech, kdy škoda/vada vznikne:

- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou či použitím, které jsou v rozporu s návodem k použití nebo normami platnými v ČR
- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci,
- zboží bylo jakkoliv neodborně upraveno,
- zboží bylo poškozeno zásahem vyšší moci - povodní, požárem apod.,
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci.
- Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení.

Délky záruk, které firma K&K POKER s.r.o. drží pro jednotlivé výrobce:

<b>Jméno výrobce:</b>		
Brunner	obložení ohniště, sklo, clony, jakož i rozvody vody, mechanické a elektrické díly křbových vložek 2 roky	korpus ocelové vložky 5 let korpus litinové vložky 10 let
Spartherm	šamoty, rošty, těsnění a skleněné tabule, a dále vysouvací mechanika dvířek, ovládací prvky jako úchytky, regulační páčka, dorazy, elektronické součásti, bezpečnostně technická zařízení a lakované i galvanizované povrchy 2 roky	korpus kamen, korpus křbové vložky, korpus kazety, korpus dvířek 5 let
DRU	-	2 roky
Dik Geurts	-	2 roky
Firetube	-	2 roky