

Reklamační řád – Optika s.r.o.

Tento reklamační řád upravuje postup zákazníků při podávání reklamací na zboží a služby zakoupené v Optice s.r.o. a stanovuje práva a povinnosti vyplývající z odpovědnosti za vady. Naší prioritou je spokojenost zákazníků, proto se vždy snažíme vyřešit reklamace rychle, transparentně a korektně.

1. Základní ustanovení

1. Tento reklamační řád je zpracován v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
2. Reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek

Optika s.r.o. a je veřejně dostupný na všech našich pobočkách a na webových stránkách.

2. Uplatnění reklamace

Reklamací může zákazník uplatnit osobně na kterékoliv z našich poboček, případně e-mailem či písemně na kontakty uvedené níže.

Pobočky pro uplatnění reklamace

Optika s.r.o. – Hradec Králové

Švehlova 366/9, 500 02 Hradec Králové

Tel.: 495 511 174

E-mail: info@optikasro.cz

Optika s.r.o.

Jana Maláta 1874

504 01 Nový Bydžov

Tel.: 495 491 529

Optika s.r.o.

Bří.Čapků 773

542 32 Úpice

Tel.: 602 123 127

Co přinést k reklamaci

Abychom mohli reklamaci posoudit co nejrychleji, doporučujeme přinést:

- vadné zboží,
- doklad o koupi (účtenku, fakturu nebo jiný doklad z pokladního systému),
- stručný popis závady a informace o tom, kdy a jak se projevila.

3. Záruční doba a odpovědnost za vady

1. Na prodané zboží se vztahuje zákonná záruční doba 24 měsíců, pokud není výslovně uvedeno jinak.
2. U spotřebního zboží (například roztoky na kontaktní čočky) se uplatňuje doba minimální trvanlivosti vyznačená výrobcem.
3. Záruka se nevztahuje zejména na:
 - opotřebení způsobené běžným používáním,
 - mechanické poškození vzniklé nesprávným zacházením,
 - závady způsobené neodbornými zásahy, úpravami či údržbou,
 - poškození způsobené pádem, nárazem nebo působením chemikálií.
4. U dioptrických čoček není závadou změna dioptrické hodnoty zraku, která vznikla přirozeným vývojem nebo zdravotním stavem zákazníka.

4. Postup při vyřizování reklamace

4.1 Přijetí reklamace

Po předání zboží k reklamaci vystavíme zákazníkovi potvrzení o jejím přijetí. Uvedeme v něm datum, popis uplatněné vady a očekávaný způsob řešení.

4.2 Posouzení reklamace

Reklamace je nejprve odborně posouzena. V případě potřeby může být výrobek zaslán výrobcům nebo autorizovaným servisům (např. u značkových obrub a čoček).

4.3 Lhůta pro vyřízení reklamace

Reklamace bude vyřízena ve lhůtě nejpozději do 30 dnů, pokud se se zákazníkem nedohodneme na prodloužení lhůty.

4.4 Způsob vyřízení reklamace

Pokud je reklamace uznána jako oprávněná, bude vyřešena jedním z následujících způsobů:

- opravou zboží,
- výměnou za nový kus,
- přiměřenou slevou z ceny,
- vrácením kupní ceny, pokud není možné závadu odstranit ani zboží vyměnit.

V případě neuznané reklamace bude zákazníkovi výrobek vrácen s odůvodněním.

5. Reklamace služeb (měření zraku, odborné poradenství)

Optika s.r.o. poskytuje odborné služby v oblasti péče o zrak. Pokud má zákazník pochybnosti o správnosti poskytnuté služby (např. přesnosti naměřených hodnot), může se na nás kdykoliv obrátit.

Chyby způsobené nesprávným měřením řešíme prioritně a bez zbytečných odkladů, zpravidla novým přeměřením zdarma a odpovídající úpravou brýlových čoček, pokud je to nutné.

6. Odmítnutí reklamace

Reklamaci může být odmítnuta, pokud:

- je zjevné, že výrobek byl poškozen nesprávným používáním,
- byla provedena úprava či oprava mimo naše autorizované servisní partnery,
- výrobek nemá vadu, kterou zákazník uvádí,
- došlo k vypršení záruční doby.

7. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Pokud mezi námi a zákazníkem dojde ke sporu, který se nepodařilo vyřešit vzájemnou dohodou, má zákazník právo obrátit se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Česká obchodní inspekce (ČOI)

www.coi.cz

Česká obchodní inspekce je příslušná k mimosoudnímu řešení sporů vyplývajících z kupních smluv a smluv o poskytování služeb.

Spotřebitel může podat návrh do 1 roku ode dne, kdy u nás poprvé uplatnil reklamaci.

Řešení sporu je bezplatné.

8. Závěrečná ustanovení

- Tento reklamační řád je platný a závazný pro všechny zákazníky Optika s.r.o.
- Vyhrazujeme si právo jeho úprav, avšak vždy v souladu s platnou legislativou.
- Aktuální znění je dostupné na našich pobočkách i na webu.