

REKLAMAČNÍ ŘÁD (ODSTOUPENÍ A REKLAMACE)

Tento reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží či služeb a odstoupení od smlouvy v souladu s občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.

1. IDENTIFIKACE PRODÁVAJÍCÍHO

- Obchodní název: zena s.r.o
- Sídlo: Karasek 1775/1a
- IČO: 469 05 928
- Kontakt pro reklamace: info@zena-membranes.cz

2. VRÁCENÍ ZBOŽÍ (ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY DO 14 DNŮ)

- Pokud jste spotřebitel a nakoupili jste online (mimo kamennou prodejnu), máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží.
- Postup: O svém rozhodnutí nás informujte e-mailem. Zboží zašlete zpět na naši adresu bez zbytečného odkladu. Náklady na vrácení zboží nese Kupující.
- Vrácení peněz: Peníze vám vrátíme stejným způsobem, jakým jsme je přijali, a to do 14 dnů od chvíle, kdy nám zboží dorazí zpět nebo prokážete jeho odeslání.

3. REKLAMACE VADY ZBOŽÍ

- Odpovídáme za to, že zboží při převzetí nemá vady a že se vady neprojeví v době 24 měsíců od převzetí.
- Způsob reklamace: Vadu nám nahlaste e-mailem nebo poštou. Popište, v čem vada spočívá, a přiložte doklad o koupi.
- Vyřízení: Reklamaci vyřídíme nejpozději do 30 dnů. Máte právo na:
 - Odstranění vady (opravu) nebo dodání nové věci.
 - Přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy (vrácení peněz), pokud vadu nelze odstranit.

4. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

- V případě sporu, který se nám nepodaří vyřešit přímo, se můžete obrátit na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz) za účelem mimosoudního řešení sporu.

V Brně, dne 20/04/26