

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti **HDT impex s.r.o.** (dále jen prodávající), se sídlem Botanická 238/3, 362 63 Dalovice.

Reklamací lze uplatnit přímo u nás a můžete tak učinit několika možnými způsoby:

- Reklamací můžete osobně předat na naší vzorkové prodejně (viz. uvedená adresa společnosti), na partnerských provoznách (místo zakoupení zboží) nebo na vybraných výdejových místech (po dohodě s prodávajícím).
- V případě, že se rozhodnete uplatnit svoji reklamací vybranou přepravní společností nebo poštou, prosíme, zašlete obratem zboží na výše uvedenou adresu. Přispějete tak k rychlejšímu vyřízení vašeho požadavku.
- Pokud bylo zboží zakoupeno v e-shopu www.HDT.cz a na uvedeném webu máte zákaznickou registraci, využijte modul i-REKLAMACE. V přehledu zakázek (faktur) vyberte odpovídající doklad, kdy byl výrobek zakoupen. V rozpisu faktury vyberte reklamované zboží, automaticky se do reklamace přenesou vaše kontaktní údaje, číslo dokladu a informace o produktu. Vyplňte popis závady a odešlete reklamací, automaticky obdržíte na kontaktní email číslo zakázky (reklamace), kterou viditelně označte zásilku s reklamovaným produktem a neprodleně ji odešlete k reklamaci.

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.

- **General Parcel (GEIS):** oznamte **do 3 pracovních dnů** na tel. **951 277 777**
- **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**
- **Česká pošta:** oznamte **osobně v den doručení** na jakékoliv pobočce pošty.

Zboží bylo dodáno nekompletní nebo neodpovídá objednanému typu

Napište nám podrobnosti prostřednictvím kontaktního formuláře (položka „Reklamacie“) a my vám následně poradíme jak dále postupovat.

Jak postupovat

Kontaktujte naše reklamační a servisní oddělení na email reklamace@hdt.cz nebo telefonicky + 420 737 210 613. 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.

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.

Upozornění: Zboží je nutné zasílat v odpovídajícím balení, ideálně v originálním obalu vč. polstrování, které zabrání mechanickému poškození při přepravě či manipulaci se zásilkou. Zboží zasílané k reklamaci musí být řádně vyčištěné, zbavené případných provozních kapalin (např. náplní ve výrobnících umělé mlhy, pěny, sněhu apod.) a ve stavu vhodném pro přepravu (např. rozpojení propojovací a napájecí kabeláže, u které při přepravě může dojít k poškození konektorů apod.). Pro případ výměny či vrácení zboží je nutné vždy zasílat zboží v kompletním původním balení, vč. kompletního příslušenství a dokumentace. Podrobné informace naleznete ve Všeobecných obchodních podmínkách společnosti HDT impex, s.r.o.

Lhůta pro vyřízení reklamace

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

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

Peníze vám pošleme na účet nebo vám částku vyplatíme na kterékoli z našich provozoven (výdejním místě) 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“ nebo modul „i-REKLAMACE“ na webu www.HDT.cz) zašlete žádost o proplacení nezbytných nákladů spojených s dopravou reklamovaného zboží,
- doložíte výši nákladů (kopie 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. Podrobné informace ke způsobu vrácení nákladů spojených s reklamací nebo vrácením zboží vymezují VOP prodávajícího.

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 nebo při elektronickém zadání reklamace v e-shopu společnosti HDT impex, s.r.o. a následném zaslání zboží na adresu reklamačního oddělení, vám bude zaslán reklamační list na e-mail uvedený v reklamaci. Průběh a stav reklamace lze monitorovat v rámci osobního menu registrovaných zákazníků e-shopu www.HDT.cz.

Sazebník servisních výkonů:

Záruční reklamace se provádí **zdarma**, bez nároku servisu na fakturování nákladů spojených s pracovními výkony a případnou výměnou náhradních dílů. Servisní oddělení si vymezuje právo změnit charakter reklamace na **pozáruční** v případě, kdy zjevně došlo k mechanickému poškození zboží nebo v případě, kdy výrobek zjevně nebyl využíván v souladu s pokyny uživatelského manuálu a samotného určení či vlastností přístroje. V takovém případě se reklamace pozastaví a stav a realizace zakázky se vždy konzultuje se zákazníkem. Placená oprava se provádí vždy pouze v případě doložitelného odsouhlasení nákladů zákazníkem a souhlasem s opravou zboží. Při zamítnutí provedení placené reklamace zákazníkem v takovémto případě, případně při dodání zboží ve stavu, který bude vyžadovat čištění či jiný servisní výkon spojený se špatným stavem zařízení nebo s vadným balením zaslané reklamace, může být účtován manipulační poplatek dle platného ceníku servisních výkonů:

Servisní výkon	cena vč. DPH	MJ
Servisní práce - LED zobrazovače	599,00 Kč	hod
Servisní práce - NON STOP servis	699,00 Kč	hod
Servisní práce - záruční/pozáruční (vlastní zboží)	199,00 Kč	30min
Servisní práce - pozáruční (cizí zboží)	299,00 Kč	30min
Servisní práce - akustické strunné nástroje	199,00 Kč	30min
Servisní práce - elektronické hudební nástroje	299,00 Kč	30min
Servisní práce - bicí a dechové nástroje	399,00 Kč	30min
Servisní práce - čištění a údržba	299,00 Kč	30min
Dohledání prodejních dokladů	199,00 Kč	ks
Identifikace závady	299,00 Kč	ks
Expresní příplatek	399,00 Kč	ks
Manipulační poplatek	199,00 Kč	ks