REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád upravuje postup při uplatnění práv z vadného plnění v případě:
prodeje zboží (dále jen „Zboží“)
pronájmu stanů na auto a příslušenství (dále jen „Předmět pronájmu“)
Reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek společnosti WeCars s.r.o.
Kupující nebo Nájemce je povinen se s tímto reklamačním řádem seznámit před uzavřením smlouvy.

2. REKLAMACE PŘI KOUPI ZBOŽÍ

Kupující má právo uplatnit reklamaci v případě, že dodané Zboží má vadu.
Zboží je vadné zejména tehdy, pokud:

- neodpovídá popisu nebo vlastnostem uvedeným na webu
- není způsobilé k obvyklému použití
- má výrobní nebo materiálovou vadu

Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci:

- do 24 měsíců od převzetí zboží (spotřebitel)

Reklamaci lze uplatnit:

- e-mailem
- písemně
- osobně

3. REKLAMACE PŘI PRONÁJMU

Nájemce je povinen při převzetí:

- zkontrolovat stav předmětu pronájmu
- oznámit případné vady ihned

Pokud Nájemce neoznámí vady při převzetí:

- má se za to, že předmět byl předán bez vad

Reklamace během pronájmu:

- musí být uplatněna bez zbytečného odkladu po zjištění vady
- ideálně ihned (telefon + e-mail + foto)

Za reklamovatelné vady se považuje:

- mechanická porucha
- nefunkčnost
- výrobní vada

Naopak se nejedná o reklamaci v případě:

- běžného opotřebení
- nesprávného použití
- poškození způsobeného Nájemcem
- nedodržení pokynů

4. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

V případě oprávněné reklamace má zákazník právo na:
při prodeji:

- opravu
- výměnu
- slevu
- odstoupení od smlouvy

při pronájmu:

- výměnu za jiný kus (pokud je dostupný)
- přiměřenou slevu z ceny
- případné ukončení pronájmu

5. LHŮTY

Reklamace bude vyřízena:

- bez zbytečného odkladu
- nejpozději do 30 dnů

O přijetí reklamace bude zákazník informován e-mailem.
O způsobu vyřízení bude zákazník informován stejným způsobem.

6. ŠKODY A ODPOVĚDNOST

Reklamace se nevztahuje na škody způsobené:

- nesprávným užíváním
- nedbalostí
- mechanickým poškozením
- klimatickými vlivy nad rámec běžného použití
- použitím v rozporu s pokyny

Pokud je zjištěno, že vada vznikla vinou Nájemce:

- reklamace bude zamítnuta
- škoda bude řešena z kauce

7. POSTUP PŘI REKLAMACI (praktický workflow)

Zákazník je povinen:

- kontaktovat Pronajímatele / Prodávajícího
- popsat problém
- doložit fotodokumentaci
- neprodleně přestat věc používat (pokud by se poškozovala dál)

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád se řídí právním řádem České republiky.
Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem jeho zveřejnění na webu.