

Pokud není něco se zásilkou od nás v pořádku, a nevíte jak postupovat, seznamte se, prosím, s našimi reklamačními pravidly. Pokud i nadále máte nejasnosti, můžete nás kontaktovat na tel. 730632694.

Reklamace zásilky zaslané Českou poštou:

Pokud je **balík viditelně poškozen** již při přebírání zásilky od doručovatele nebo na poště, zásilku nepřebírejte a nechce ji vrátit zpět odesílateli (nám). Nás o této skutečnosti po odmítnutí převzetí pouze informujte telefonicky nebo písemně. V takovém případě reklamaci s Českou poštou vyřizujeme dále my a vám pošleme náhradní zásilku hned, jak to bude možné.

Pokud zjistíte, že zboží je poškozené až po otevření balíku (neporušený obal balíku), je potřeba reklamaci uplatnit do 48 hodin od převzetí zásilky na nejbližší poště a nás o skutečnosti, že zboží došlo poškozené, informovat telefonicky. K reklamaci zásilky je potřeba přinést všechny obaly, vnitřní i vnější.

Pokud je poškozen jen některý z výrobků v zásilce, zavolejte nám. Domluvíme nejjednodušší postup vyřízení reklamace.

Reklamace zásilky zaslané PPL:

Při převzetí zásilky zkontrolujte, zda je obal neporušený a zásilka nevykazuje zjevné známky poškození.

Pokud je **obal poškozen**, zásilku převezměte s písemnou poznámkou „přebírám s výhradou“. Pokud následně po rozbalení zjistíte, že je poškozený obsah oznamte tuto skutečnost neprodleně, nejpozději však do tří dnů od data doručení přímo dopravci na telefonní číslo 840 775 775 a vyžádejte si sepsání zápisu o škodě, nebo elektronicky na <http://www.ppl.cz/main2.aspx?cls=reklamace>. Ideálně informujte o problému i nás na e-mail: obchod@prochov.com nebo telefonicky na tel. 730632694.

Pokud zjistíte poškození obsahu zásilky až po jejím převzetí a přitom **obal nebyl poškozen**, oznamte tuto skutečnost neprodleně, nejpozději však do tří dnů od data doručení přímo dopravci na telefonní číslo 840 775 775 a vyžádejte si sepsání zápisu o škodě, nebo elektronicky na <http://www.ppl.cz/main2.aspx?cls=reklamace>. Ideálně informujte o problému i nás na e-mail: obchod@prochov.com nebo telefonicky na tel. 730632694.

K reklamaci zásilky je potřeba uschovat všechny obaly, vnitřní i vnější (včetně štítku s adresou a kódem). Doporučuje pořizování fotodokumentace.

Poškozený obsah, nebo jeho část, vám dopošleme, jakmile to bude možné.

Zboží nebylo dodáno kompletní nebo byl dodán jiný výrobek.

Stávat by se to nemělo, ale jsme jen lidi. V takovém případě nás kontaktujete telefonicky. Najdeme, co nejjednodušší, řešení případu.

Zboží není plně funkční

Nejlepší je nám nejdříve zavolat nebo napsat na e-mail obchod@prochov.com. Domluvíme si, pro Vás nejjednodušší, další postup.

Takovou reklamaci můžete uplatnit osobně, nebo zaslat na naši adresu Tomáš Zavřel, Kameničky 193, 53941 Kameničky. Společně se zbožím zašlete doklad potvrzující koupi zboží a číslu účtu, kam máme peníze poukázat, pokud chcete vrátit peníze, případně napište, že požadujete výměnu za nový výrobek. Věnujte prosím dostatečnou pozornost balení výrobku při zasílání zpět.

V případě, že jste spotřebitel, máme 30denní lhůtu na vyřízení reklamace, ale obvykle vše vyřizujeme mnohem rychleji, a to i v případě, že s námi obchodujete na základě obchodního zákoníku – nakupujete na IČO.

Náklady na zaslání reklamovaného zboží zpět vám uhradíme při splnění následujících podmínek:

- reklamace bude uznána jako oprávněná (nebude se jednat např. o závadu způsobenou chybnou obsluhou, mechanickým poškozením apod.)
- doložíte nám vyšší nákladů (sken účtenky za poštovné).

Takto vám proplatíme jen adekvátní náklady s ohledem na povahu kupovaného výrobku. Tedy například náklady na poštovné, ale ne za taxi službu nebo použití vlastního automobilu.

Vrácení zboží ve 14denní lhůtě

Dle občanského zákoníku má každý spotřebitel právo zakoupené zboží vrátit bez udání důvodu, a to do 14 kalendářních dnů od data převzetí zboží.

V případě, že nejste spotřebitel, tedy zboží nakupujete v rámci své obchodní či podnikatelské činnosti, právo na odstoupení, dle obchodního zákoníku, vám nevzniká.

Zboží můžete takto vrátit osobně na naší prodejnu, nebo zaslat na naši adresu Tomáš Zavřel, Kameničky 193, 53941 Kameničky. Společně se zbožím zašlete doklad potvrzující koupi zboží a číslu účtu, kam máme peníze poukázat. V případě nejasností nám předem napište na obchod@prochov.com, nebo zavolejte.