

Reklamační řád

- 1.1.** Při reklamaci je vždy nutná domluva s prodávajícím pomocí e-mailu reklamace@sokolfalco.com nebo telefonicky **+420 727 870 575**.
- 1.2.** Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit ihned, bez zbytečného prodlení, jakmile se vada na zboží vyskytne, abychom mohli v co nejkratší době zjistit příčinu a reklamaci vyřešit ke spokojenosti obou stran. Chybějící zboží a záměny s jiným zbožím je nutné nahlásit do 3 pracovních dnů, poté již nebude reklamáce akceptována.
- 1.3.** Při převzetí zboží je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit, nejpozději do 3 pracovních dnů. Zjistí-li kupující při převzetí zboží vady, musí tyto skutečnosti bez zbytečného odkladu sdělit prodávajícímu.
- 1.4.** Výměna zboží nebo jeho části je podmíněná jeho fyzickým stavem na skladě prodávajícího. Žádá-li kupující výměnu vadného zboží za bezvadné nebo vrácení kupní ceny, požadujeme předložení vadného zboží (v případě, je-li to možné) na adresu SOKOL FALCO s.r.o., Vížky 5, Slatiňany 538 21, aby mohlo dojít ke kontrole vady a určení postupu reklamáce.
- 1.5.** Pro uznání reklamáce, její správné a rychlé vyřízení je nutné vyplnit reklamační formulář se všemi potřebnými údaji a informacemi. Vyplněný formulář slouží pro přehlednou evidenci, ke zjištění závady a je potřeba pro případnou kontrolu ostatního zboží ze stejné šarže/ze stejné objednávky/ze stejného závozu.
- 1.6.** Na základě reklamačního formuláře (případně z přiložených fotografií), lze zákazníkovi sdělit vyjádření ohledně reklamáce, poté informovat o uznání/neuznání reklamáce a stanovit postup řešení.
- 1.7.** Při vyřizování reklamáce se přihlíží k charakteru vady.
- 1.8.** Při vyplňování reklamovaného zboží uveďte šarži výrobku viz vzor:
Konzervy: KU 01.01.2023 02 (uvedeno na spodní části plechovky)
Mražené výrobky: SVA 1.1.2023 (uvedeno na obalu)
Sušené výrobky: 1.1.2023 (uvedeno na obalu)
- 1.9.** O vyřízení reklamáce rozhodne oprávněný pracovník.
- 1.10.** V případě dodání veškerých podkladů potřebných k reklamaci Vaší reklamaci vyřídíme v co nejkratší možné době, od jejího přijetí a potvrzení.
- 1.11.** Reklamaci lze vyřešit výměnou zboží, vystavením dobropisu, vrácením peněz, slevovým kupónem.
- 1.12.** Je-li reklamáce uznána jako oprávněná, bude zboží po dohodě obou stran nahrazeno/zasláno ujednaným způsobem.

1.13. Při dodání nového zboží za reklamované, bude převzetí potvrzeno kupujícím, a to podpisem a datem přijetí tohoto zboží.