

## REKLAMAČNÍ ŘÁD RIHO CZ a.s.

Reklamacce zboží se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zákonem na ochranu spotřebitele a záručními podmínkami výrobce, uvedenými v záručním listu. Při řešení reklamace kupujícího podnikatele se reklamacce řeší dle zák. č. 89/2012 Sb. a souvisejících právních předpisů.

Na zboží se vztahuje záruka uvedená v záručním listu k výrobku. Není-li záruční list u výrobku přiložen, vztahuje se na výrobek záruka 24 měsíců. Záruční lhůta začíná plynout dnem převzetí zboží zákazníkem – objednatelem.

Záruka pro kupující, kteří nejsou spotřebitelem, je výrobcem omezena na 6 měsíců. Zákonná práva koncového zákazníka (spotřebitele) tím nejsou nijak dotčena, záruka pro něj platí dle zákona.

Při uplatnění odpovědnosti za vadu výrobku je nutné podat reklamaci na vadu výrobku písemně prodávajícímu, a to buď elektronickou cestou přes e-mail [reklamace@riho.cz](mailto:reklamace@riho.cz) nebo poštou. Při zasílání reklamace poštou je nutné přiložit k reklamaci kopii prodejního dokladu nebo platného záručního listu. V případě využití reklamačního formuláře na [www.riho.cz](http://www.riho.cz) je nutné uvést správně veškeré povinné položky a při zaslání přes e-mail přiložit kopii prodejního dokladu nebo platného záručního listu do přílohy. Při nesplnění podmínek řádného uplatnění reklamace nebude tato přijata k řešení. V případě dotazu na uplatnění odpovědnosti za vadu – reklamacce na vadu výrobku volejte 545 351 130 nebo pište na [reklamace@riho.cz](mailto:reklamace@riho.cz).

Po přijetí řádně uplatněné reklamace bude zákazník vyrozuměn telefonicky nebo písemně o způsobu řešení reklamace. Pokud bude zákazník zboží k reklamaci zasílat prodávajícímu, musí zákazník prodávajícího o tomto informovat a ve vlastním zájmu zboží zabalit do originálního obalu nebo jiného vyhovujícího a dostatečně chránícího přepravního obalu, který bude vyhovovat nárokům na zvolenou přepravu daného zboží a zásilku označit příslušnými symboly. Prodávající neručí za případné mechanické poškození před přijetím zboží k reklamaci způsobené přepravou.

Lhůta pro vyřízení reklamace začíná plynout po řádném doručení oznámení. Pokud je nutné posouzení reklamovaného zboží lhůta pro vyřízení reklamace začíná plynout po doručení zboží prodávajícímu nebo posouzením zboží na místě u zákazníka servisním technikem společnosti RIHO CZ, a.s. Zboží k reklamaci nelze zasílat na dobírku – takto zasláné zboží ani neavizované zásilky prodávající nepřijímá.

Platnost od 1. 1. 2021