

Společnost PRO MUSIC s.r.o., se sídlem Náchodská 530, 541 03 Trutnov, poskytuje záruční i pozáruční servis produktů Audio-Technica

Jak postupovat při reklamaci zboží Audio-Technica.

I sebekvalitnější výrobky se mohou pokazit, a pokud se to náhodou stane u zboží zakoupeného u nás, rádi Vám pomůžeme. Jestliže se závada vyskytne v záruční době, máte samozřejmě právo uplatnit reklamaci.

Doporučujeme postupovat následujícím způsobem:

Připravte si doklady

a to nákupní doklad (fakturu, paragon), dodací list a záruční list od výrobce.

Prostudujte si náš reklamační řád

kde jsou uvedeny další, podrobnější informace.

Napište nám na radek@promusic.cz, mob. tel. +420 775328294

v mailu prosím uveďte své jméno, případně název firmy, označení vadného zboží, datum nákupu, pokud možno sériové číslo výrobku, popis vady.

Dopravte zboží k nám

Zásilku prosím viditelně označte "REKLAMACE" a k porouchanému zboží prosím přiložte originál záručního listu, kopii nákupního dokladu a dodacího listu, podrobný popis závady a kontaktní údaje (zpáteční adresa, tel. číslo.). O náklady se v případě oprávněné reklamace rozdělíme, vy platíte doručení nám, my hradíme dopravu opraveného zboží k Vám.

Dále již pracujeme my

tak aby reklamace bylo co nejlépe a nejrychleji vyřízena k Vaší plné spokojenosti.

Reklamační řád

Tento reklamační řád tvoří nedílnou součást všeobecných obchodních podmínek (dále jen "reklamační řád") a upravuje vztahy mezi zákazníky jako kupujícími a provozovatelem internetového obchodu b2b.promusic.cz – společností Pro Music s.r.o., se sídlem Náchodská 530, 541 03 Trutnov, IČO: 26006171, jako prodávajícím (dále jen "Pro Music") při reklamaci zboží (dále jen "Výrobku").

I. Faktura, záruční list

1. Pro Music vystavuje ke každému zakoupenému Výrobku automaticky nákupní doklad. Na dokladu jsou uvedeny veškeré údaje potřebné pro uplatnění záruky, tj. název Výrobku, výrobní číslo datum prodeje.

II. Záruční doba

1. Záruční doba začíná běžet od doby převzetí Výrobku a činí 24 měsíců.
2. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace Výrobku v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou Výrobku za nový, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace, další případná reklamace vyměněného Výrobku považována za první reklamaci Výrobku. Doba trvání reklamace počne plynout od následujícího dne po přijetí Výrobku k reklamaci a končí vyřízením reklamace. Doba od vyřízení reklamace do doby převzetí Výrobku zákazníkem se nezapočítává do doby trvání záruční doby.

III. Reklamační řízení

1. Zákazník je povinen zajistit prohlídku Výrobku bezprostředně po jeho dodání. Vyskytují-li se na Výrobku vady, je zákazník povinen tyto vady oznámit Pro Music bez zbytečného odkladu.
2. Zákazník je oprávněn uplatnit záruku výlučně u Výrobku, které vykazuje vady, vztahuje se na něj záruční lhůta a bylo zakoupeno u Pro Music jako prodávajícího. Podmínkou zahájení reklamačního řízení je předložení nákupního dokladu a záručního listu. Je-li na výrobku uvedeno výrobní číslo, musí toto číslo souhlasit s číslem na záručním listu.
3. Pro Music nezahájí reklamační řízení, pokud budou porušeny ochranné pečete Výrobku, informativní nálepky, sériová čísla atd. U Výrobku, které zákazník zakoupil za nižší cenu, se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
4. Zákazník, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, je oprávněn uplatnit reklamaci v nejbližší prodejně nebo přímo u autorizovaného servisního střediska Pro Music. Zákazník, který je podnikatelem, nebo zákazník, který obdržel Výrobek se slevou, je povinen uplatnit reklamaci přímo u autorizovaného servisu Pro Music.
5. Zákazník je oprávněn vadný Výrobek Pro Music zaslat k reklamaci na vlastní náklady. Zásilka musí být označena viditelně "REKLAMACE" a obsahovat reklamovaný Výrobek (včetně kompletního příslušenství), kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a kontaktní údaje (zpáteční adresa, tel. číslo.). Náklady na doručení Výrobku zpět k zákazníkovi po vyřízení reklamace hradí Pro Music. V případě neoprávněné reklamace bude zákazníkovi účtován manipulační poplatek dle aktuálního ceníku a Výrobek bude na náklady zákazníka a jeho riziko zasláno na zákaznickou adresu. Pro Music neodpovídá za škody způsobené při přepravě Výrobku.
6. Zjistí-li Pro Music, že vada je odstranitelná, bude vada odstraněna. V případě neodstranitelné vady bude vadný díl vyměněn za nový. Vyžaduje-li to povaha vady, je Pro Music oprávněn vyměnit zákazníkovi vadný Výrobek za Výrobek se stejnými užitnými vlastnostmi od stejného výrobce.
7. Veškeré reklamace Výrobku jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30 dní od data uplatnění reklamace.
8. O vyřízení reklamace Pro Music informuje zákazníka buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Byl-li Výrobek zaslán Pro Music poštou nebo přepravní službou, bude po ukončení reklamace automaticky zaslán na adresu zákazníka. V případě, že zákazník výrobek doručil do opravy osobně, je povinen (pokud není dohodnuto **předem** jinak) si i osobně opravený výrobek z opravy vyzvednout. Doba od oznámení vyřízení reklamace do doby převzetí Výrobku zákazníkem se nezapočítává do doby trvání záruky. Zákazník je povinen vyzvednout si Výrobek nejpozději do jednoho měsíce od vyrozumění o vyřízení reklamace. Nevyzvedne-li si zákazník Výrobek ve lhůtě šesti měsíců ode dne, kdy byl povinen si jej vyzvednout, má Pro Music právo Výrobek prodat (§ 656 občanského zákoníku).

IV. Případy, kdy Pro Music nenese odpovědnost za vady

Záruka (včetně smluvní záruky) se nevztahuje na:

1. Opatření způsobené užíváním Výrobku nebo poškození Výrobku (včetně poškození způsobeného: při nesprávném uvedení Výrobku do provozu, při neodborné instalaci Výrobku, při úpravě Výrobku nebo při užívání či údržbě Výrobku v rozporu s Návodem k používání, v důsledku neodborné či chybné demontáže, seřízení anebo montáže, při užívání nebo údržbě Výrobku v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, s příslušnými technickými či jinými normami anebo - není-li stanoveno jinak - s obvyklým způsobem užívání nebo údržby Výrobku apod.).
2. Vady Výrobku v případě, kdy zákazník neprokáže oprávněnost, platnost nebo včasnost reklamace (např. vzhledem k rozporu mezi údaji v Záručním listu a na Výrobku, k chybějícím či neoprávněně pozměněným údajům v Záručním listu, chybějícímu, nečitelnému anebo pozměněnému výrobnímu číslu Výrobku atd.).
3. Poškození Výrobku způsobené jeho znečištěním, nehodou, živelnou událostí nebo v důsledku přírodních či jiných vnějších jevů (jako je např. bouřka, požár, přepětí anebo výpadky v síti, teplo, vniknutí kapaliny, prachu nebo cizích předmětů do Výrobku aj.).
4. Mechanické poškození Výrobku (např. pádem, zlomením, nárazem, najetím na překážku, přetržením nebo jiným poškozením přívodního kabelu, konektoru či jiné části Výrobku aj.).
5. Poškození způsobené nevhodnými provozními podmínkami.
6. Nedostatky jakosti nebo užitné vlastnosti (které nejsou vadou Výrobku), včetně parametrů neuvedených výrobcem v technické dokumentaci Výrobku.

7. Poškození, úpravu nebo jiný zásah do Výrobku, provedený k tomu neoprávněnou či neautorizovanou osobou.
8. Výrobek použitý nad rámec jeho obvyklého užívání či zatížení.
9. Náhradní díly a součástky, použité při jakékoli opravě nebo úpravě Výrobku, které nebyly schváleny výrobcem Výrobku.

VII. Závěrečné ustanovení

1. Uplatnění odpovědnosti za vady se v případech neupravených tímto reklamačním řádem řídí u zákazníka, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, zák. 40/1964 Sb., občanský zákoník v platném znění, v ostatních případech zák. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.
-