



## POSTUPY PROVEDENÍ REKLAMACE

### **Provedení reklamace v případě VADY ZBOŽÍ**

(vadou výrobku se rozumí viditelné poškození výrobku, způsobené výrobní vadou a nikoli přirozeným opotřebením výrobku)

---

1. zákazník zjistí vadu
2. zákazník je povinen vyplnit **REKLAMAČNÍ PROTOKOL** (možnost protokol stáhnout z webových stránek [www.blyth.cz](http://www.blyth.cz))
3. zákazník je povinen **vždy** zaslat řádně vyplněný **REKLAMAČNÍ PROTOKOL, DOKLAD O NÁKUPU ZBOŽÍ** (faktura, pokladní doklad) a **REKLAMOVANÉ ZBOŽÍ** na adresu provozovny: Blyth s.r.o.; Přátelství 1011; Praha 10; 104 00 na své náklady, případně osobně doručí reklamované zboží na provozovnu společnosti, kde bylo zboží původně zakoupeno.
4. Blyth přijme a zaeviduje REKLAMAČNÍ PROTOKOL a DOKLAD O NÁKUPU ZBOŽÍ, zároveň přidělí k reklamovanému případu **EVIDENČNÍ ČÍSLO**, pod kterým se bude reklamace zákazníka vyřizovat
5. Blyth zašle do tří pracovních dnů elektronickou poštou na danou emailovou adresu zákazníka potvrzený **REKLAMAČNÍ PROTOKOL**, v případě osobního předání reklamovaného zboží bude ihned předán kupujícímu potvrzený **REKLAMAČNÍ PROTOKOL**.
6. Blyth překontroluje:
  - a. Byla-li reklamace uplatněna ve stanoveném termínu,
  - b. Byl-li řádně vyplněn REKLAMAČNÍ PROTOKOL, tj. musí obsahovat všechny povinné údaje včetně stručného popisu vady, kontaktu kupujícího,
  - c. Byl-li zaslán/předložen ve stanoveném termínu DOKLAD O NÁKUPU ZBOŽÍ v případě, že vadné zboží bylo prodáno dalšímu zákazníkovi (koncový zákazník, spotřebitel apod.)
7. Blyth překontroluje reklamované údaje v rámci interního systému a konzultuje se zbožíznalcem
8. Blyth rozhodne o oprávněnosti reklamace **do 30 kalendářních dnů** ode dne přijetí reklamačního protokolu.
9. **ROZHODNUTÍ O UZNÁNÍ/NEUZNÁNÍ REKLAMACE** bude zasláno elektronickou poštou na danou emailovou adresu zákazníka.
10. V případě uznání reklamace bude rozhodnutí dále obsahovat způsob vyřešení dané reklamace (opravným daňovým dokladem nebo opravou vadného zboží), bude-li provedena oprava zboží, Blyth zasílá na svůj účet opravené zboží zpět k zákazníkovi
11. V případě neuznání reklamace bude zboží zasláno zpět zákazníkovi, popřípadě zlikvidováno, vždy po písemné dohodě se zákazníkem.