

Reklamacie a vrácení zboží

Co dělat, když obdržíte poškozené zboží?

Při převzetí zásilky si pečlivě prohlédněte její obal a stav výrobku. Pokud zjistíte, že zásilka je poškozená, nepřebírejte ji od přepravce. Pokud obal vypadá neporušeně, ale po rozbalení zjistíte, že výrobek je poškozený, informujte o tom co nejdříve přepravce. Doporučujeme rovněž zaslat hlášení e-mailem na adresu: reklamace@alza.cz.

Postup při reklamaci poškozeného zboží:

- Reklamaci zasílejte e-mailem spolu s fotografiemi, které jasně zobrazují poškozený výrobek a jeho obal.
- Uveďte číslo prodejního dokladu (fakturu) nebo číslo objednávky z Alzy.
- Popište situaci při převzetí zásilky a okolnosti, za kterých bylo poškození zjištěno.

Co dělat, když obdržíte nekompletní nebo nesprávné zboží?

Pokud vám byl doručen jiný výrobek než ten, který jste si objednali, nebo pokud popis na prodejním dokladu nesouhlasí s doručeným výrobkem, kontaktujte naše obchodní oddělení na e-mailu: reklamace@alza.cz. Pokud výrobek není kompletní, neváhejte nás také kontaktovat.

Informace potřebné pro reklamaci:

- Pro nekompletní výrobek: Uveďte číslo objednávky nebo faktury a připojte fotografii štítku s výrobním a produktovým číslem, spolu s popisem chybějící části.
- Pro nesprávně doručený výrobek: Uveďte číslo objednávky nebo faktury, připojte fotografii štítku s výrobním a produktovým číslem a popis doručeného výrobku.

Naše oddělení vás bude kontaktovat co nejdříve, aby vám poradilo, jak postupovat a jak situaci vyřešit bez zbytečných nákladů.

Jak reklamovat zboží?

Pokud výrobek zakoupený na Alze přestane fungovat nebo se na něm objeví vada, připravili jsme pro vás postup, jak reklamaci vyřídit. Vaše reklamacie bude vyřízena co nejdříve, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů od doručení.

Před odesláním výrobku doporučujeme kontaktovat naši zákaznickou linku na čísle 225 340 111. Některé výrobky totiž není nutné zasílat do servisu, jelikož oprava může být provedena přímo u vás doma servisním technikem.

Pokud budete výrobek zasílat do servisu, důkladně jej zabalte, nejlépe do původního obalu, který zajistí ochranu při přepravě. Přiložte kopii nákupního dokladu, průvodní dopis s popisem závady a kontaktní informace pro případnou komunikaci se servisem.

Důležité upozornění:

Zboží k reklamaci vždy předávejte kompletní, včetně veškerého příslušenství, aby nedošlo k prodloužení doby reklamace. Při reklamaci baterie je nutné zaslat také nabíječku.

Skútry, které posíláte do záruční nebo pozáruční opravy, musí být suché a čisté. V opačném případě může být i u záručních oprav účtován poplatek za údržbu.

Kam zaslat reklamované zboží:

Po domluvě zašlete výrobek na následující adresu: Alza.cz – reklamace
GLP park Gate 70
Severní 255
252 19 Chrášťany

Co se stane, pokud bude zjištěna neodstranitelná vada?

Pokud bude výrobek vyhodnocen autorizovaným servisem jako neopravitelný, můžete si zvolit mezi vrácením peněz nebo výměnou zboží za nový či jiný výrobek. Pokud uplyne 30 kalendářních dnů od doručení reklamace a reklamace nebude vyřízena, máte stejná práva.

Náklady spojené s reklamací:

Pokud bude reklamace uznána jako oprávněná, máte právo na náhradu nutných nákladů, například poštovného. V případě, že bude reklamace považována za neoprávněnou, nemáte na náhradu nákladů nárok. Prosím, naskenujte doklad ze servisu a zašlete jej spolu s číslem prodejního dokladu na email: reklamace@alza.cz. O dalším postupu vás budeme informovat.

Máte-li dotazy k postupu reklamace nebo chcete zjistit stav vaší reklamace, kontaktujte nás na telefonním čísle +420 225 340 111 nebo zašlete dotaz na e-mail: reklamace@alza.cz. Rádi vám poradíme!