

Obchodní podmínky ALFA IN a.s.

Osobní odběr zboží

Osobní odběr zboží je možný po předchozí telefonické domluvě na adrese:

ALFA IN a.s.

Nová Ves 74

CZ 67521 Okříšky

Jsmě Vám k dispozici v pracovní dny od 7 do 15:30h

Způsob doručení

Zboží vám bude v rámci ČR zasláno přepravní službou GP (General Parcel) nebo paletovou přepravou GEIS. Pokud bude zboží doručováno do jiného státu než je Česká republika, bude přepravné účtováno dle aktuálních sazeb příslušného dopravce. Částka za přepravu bude uvedena v potvrzení vaší objednávky ještě před odesláním zboží.

Způsob úhrady

Zboží je možné uhradit na dobírku, předem formou proformafaktury, platební kartou nebo při osobním odběru v hotovosti.

Expediční a doručovací lhůta

U každé objednávky je nutné rozlišovat expediční a doručovací dobu (lhůtu).

Expediční lhůta

Expediční lhůta vaší objednávky je doba, za kterou bude z naší expedice předáno přepravci vámi objednané zboží. Expediční lhůta je 3 pracovní dny od potvrzení vaší objednávky v případě, že vámi požadované zboží je na skladě. V případě, že zboží na skladě není, o termínu expedice vás budeme informovat e-mailem nebo telefonicky.

Doručovací lhůta

Doručovací lhůtou je míněna doba, za kterou vám přepravce doveze vámi vybrané zboží z naší expedice. Uvedená doba se liší podle jednotlivých přepravních společností. Na tuto dobu již nemá ALFA IN a.s. vliv a za její odchylky nenese zodpovědnost. Obecně naši přepravci doručují během druhého dne.

Problémy s doručením

Možné důvody nedoručení zásilky

Nedoručení zásilky na vaši adresu může mít různé důvody. Níže uvádíme nejčastější z nich. V případě, že právě vaše zásilka nebyla doručena, zkontrolujte nejdříve tyto možné důvody nedoručení a ověřte si, že z vaší strany nedošlo k žádným pochybením. Obvyklé důvody a postup jejich řešení

- uvedli jste špatnou zasilací adresu – v toto případě opravte ve službě Můj účet své registrační údaje a kontaktujte nás, abychom vám zboží opětovně poslali
- přepravce neuložil do vaší schránky oznámení o uložení zásilky nebo se toto oznámení ztratilo – kontaktujte dotyčnou přepravní společnost. Kontakty naleznete zde: Zákaznické centrum: (+420) 951 277 777 (po - pá 8:00 - 17:00)
- zásilka byla po cestě poškozena a vrácena zpět k nám – o této skutečnosti vás budeme okamžitě informovat a zahájíme reklamaci přepravních služeb
- zásilka se ztratila u přepravce – kontaktujte nás a my zahájíme za vás reklamaci přepravních služeb, o jejímž průběhu vás budeme informovat

Záruky na zboží

Záruční podmínky

Firma ALFA IN a.s. poskytuje záruku na zboží v rozsahu obecně platných předpisů, a to po dobu uvedenou v záručním listu. Není-li k výrobku dodáván záruční list, platí zákonem stanovená záruční lhůta. Záruční lhůta začíná běžet převzetím zboží kupujícím. Firma ALFA IN a.s. se u oprávněných reklamací uplatněných v záruční době zavazuje bezplatně odstranit závady na produktech. Odstranění závady je dle typu produktu realizováno výměnou produktu, výměnou vadného dílu, případně odstraněním závady v servisním středisku.

Záruka se nevztahuje na škody způsobené:

- neodborným použitím zařízení
- mechanickým poškozením nebo opotřebením
- živelnými pohromami (vodou, ohněm, bleskem)
- jinými vnějšími vlivy (nestabilita elektrické sítě, přepětové rázy indukované napájecím zdroji atd.).

Reklamacie zboží

Důvody reklamace

Při reklamaci zboží se společnost ALFA IN a.s. řídí platnými právními předpisy na ochranu spotřebitelů. V případech, kdy jste obdrželi:

- zboží poškozené
- zboží došlo nekompletní (např. chybí důležitá součástka apod.)
- došlo vám jiné zboží, než jste si objednali (např. došlo k záměně zásilek na naší straně)

můžete tyto zásilky reklamovat.

O reklamaci informujte nejdříve naše obchodní oddělení na e-mailové adrese obchod@alfain.eu nebo na telefonním čísle 568 840 009 a následně nám odešlete zásilku zpět s kopií faktury o zboží.

Po posouzení oprávněnosti reklamace na naší straně vám zašleme vyjádření a v případě, že bude reklamace oprávněná, zašleme vám zpět buď zboží nové, opravené nebo vám zašleme zpět vaše peníze.

Postup uplatnění reklamace

Pokud zjistíte, že dodané zboží má závadu nebo je po dodání poškozené, je nutné nám toto zboží zaslat k reklamaci zpět.

Místo uplatnění reklamace

Kupující je povinen reklamované zboží zaslat nebo osobně dopravit na adresu:

ALFA IN a.s.

Nová Ves 74

CZ 67521 Okříšky

Doprava reklamovaného zboží

Reklamované zboží musí zákazník dopravit osobně nebo zaslat na místo uplatnění reklamace. V případě zaslání postupujte podle instrukcí v bodě **Postup uplatnění reklamace** reklamačního řádu. Je-li reklamace uznána jako oprávněná, bude po jejím vyřízení zákazníkovi zboží zasláno přepravcem.

Dopravu reklamovaného zboží hradí zákazník, v případě uznání oprávněnosti reklamace může požádat o úhradu nákladů vzniklých dopravou reklamovaného zboží. Reklamované opravené nebo vyměněné zboží zašleme zpět na naše náklady.

Reklamační řízení

Po obdržení výše uvedených náležitostí, prodávající zahájí reklamační řízení u zasílatele.

Zasílatel je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění. Prodávající dále informuje kupujícího nejpozději do tří dnů od obdržení vyjádření o reklamaci od zasílatele. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu produktů, funkčních vlastností a škod z neodborného používání produktů, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka.

Bližší informace o stavu vaší reklamace získáte na našem servisním oddělení: servis@alfain.eu