

Nejrychlejšího vyřízení reklamace dosáhnete reklamováním zboží přímo v autorizovaném servisu. Jejich seznam naleznete na našich stránkách, v návodu, který je přiložen u zboží, popř. v záručním listě, je-li ke zboží vydán, nebo na webu výrobce.

Chcete zboží vrátit ve 14denní lhůtě?

V případě, že pro zboží neexistuje autorizovaný servis nebo chcete reklamaci uplatnit přímo u nás, můžete tak učinit dvěma možnými způsoby:

Reklamaci můžete osobně předat na všech našich prodejnách.

V případě, že se rozhodnete uplatnit svoji reklamaci přepravní společností, prosíme zašlete zboží na níže uvedenou adresu. Přispějete tak k rychlejšímu vyřízení svého požadavku.

Reklamační oddělení MALL.CZ

Areál VGP Park – hala D2

Do Čertous 2760/10

193 00 Praha 9 – Horní Počernice

Společně se zbožím doporučujeme pro rychlejší vyřízení reklamace doložit doklad prokazující koupi zboží (faktura) a vyplněný reklamační list (pdf, 95 kB).

Jak postupovat když...

Je přijaté zboží poškozené

Při přebírání zboží od přepravce si prosím pečlivě zkontrolujte dodané zboží.

Zásilku, která jeví známky poškození, nepřebírejte.

Je-li zboží poškozeno, ačkoliv byl obal neporušený, je potřeba o této skutečnosti co nejdříve informovat buď přepravce, nebo naši společnost, v závislosti na druhu vámi vybrané přepravy.

Česká pošta: oznamte osobně v den doručení na jakékoliv pobočce pošty.

PPL: oznamte do 3 pracovních dnů na tel. 840 775 775.

DPD: oznamte do 2 pracovních dnů na tel. 841 700 700.

Toptrans: oznamte do 2 pracovních dnů na tel. 267 101 601.

Gebrüder Weiss: oznamte do 1 pracovního dne na tel. 840 625 529.

Zboží bylo dodáno nekompletní nebo neodpovídá objednanému typu

Prosíme, napište nám podrobnosti prostřednictvím kontaktního formuláře (položka „Reklamacie“) a my vám následně poradíme jak dále postupovat.

Jak postupovat

Kontaktujte autorizovaný servis a popište problém. Servis vám poskytne úplné a odborné informace, sdělí vám, zda se opravdu jedná o vadu a zda je možné ji odstranit svépomocí nebo je nutné zahájit reklamační řízení.

V případě velkých spotřebičů nabízejí některé servisy výjezd svého technika přímo k vám, u malých spotřebičů je nutné doručit zboží do servisu osobně, kurýrem či poštou.

Pokud posíláte zboží do servisu, doporučujeme přiložit:

kopii dokladu o koupi či jiný doklad prokazující koupi zboží,

popis závady a vaše kontaktní údaje.

Na dárky, které jsou poskytovány zdarma, nelze uplatňovat žádná práva spotřebitele.

Takové zboží splňuje podmínky Darovací smlouvy a veškeré normy podle platné legislativy ČR.

Lhůta pro vyřízení reklamacie

V případě, že jste spotřebitel, reklamacie bude vyřízena ve 30denní lhůtě.

V případě, že nejste spotřebitel, se snažíme vyřídit reklamaci v co nejkratší době.

Peníze vám pošleme na účet nebo vám částku vyplatíme na kterékoliv naší prodejně, a to nejpozději do třiceti dnů od doručení odstoupení od kupní smlouvy.

Vrácení peněz poštovní poukázkou není bohužel možné.

Náklady spojené s dopravou zboží do servisu a zpět ze servisu vám budou uhrazeny při splnění těchto podmínek:

s naším reklamačním oddělením bude předem dohodnuto, že zboží dopravíte do nejbližšího autorizovaného servisu na vlastní náklady,

reklamacce bude oprávněná (nebude se jednat např. o závadu způsobenou chybnou obsluhou, mechanickým poškozením apod.),

prostřednictvím kontaktního formuláře (položka „Reklamacce“) zašlete žádost o proplacení nezbytných nákladů spojených s dopravou reklamovaného zboží,

doložíte výši nákladů (sken účtenky za poštovné, přepravní list apod.).

Proplatit lze pouze náklady v přiměřené výši vzhledem k povaze zboží.

Např. náklady na poštovné, nikoliv za taxi službu.

Neopravitelná závada

Pokud vám v servisu sdělili, že je zboží neopravitelné (máte potvrzení) a že máte dořešit s prodejcem vrácení peněz či výměnu za nový kus, zašlete opravný (montážní list) a záruční list poštou nebo prostřednictvím kontaktního formuláře (položka „Reklamacce“)

Na základě zaslaných dokumentů bude posouzena oprávněnost vaší reklamacce, následně vás budeme kontaktovat.

Reklamační protokol

Pokud reklamaci provádíte osobně, na některém z našich výdejních míst, obsluha Vám vydá reklamační protokol, který si odnášíte s sebou.

V případě zaslání reklamacce poštou, na adresu reklamačního oddělení, Vám bude zaslán reklamační list na e-mail uvedený v reklamaci.

Je dobré vědět

Jak funguje záruka na zboží?.

Jako každý obchod, i ten náš má své obchodní podmínky, kterými se řídí.

Potřebujete reklamovat zboží nebo se potřebujete dozvědět, jak reklamační proces probíhá?

Seznamte se s reklamačním řádem.

Co dělat v případě, že chcete zboží vrátit ve 14denní lhůtě od zakoupení.