

POSTUP REKLAMACÍ

JAK MÁ VYPADAT VÝROBEK, KTERÝ K NÁM NA REKLAMACI ZASÍLÁTE:

Musí být čistý a hygienicky nezávadný. V žádném případě nesmí být znečištěný, mokrý, zapáchající apod.

! POZOR! Boty se nesmí posílat v neprodyšných obalech, musí být před odesláním ošetřeny desinfekcí a vysušeny.

! POZOR! Pokud zašlete hygienicky nevyhovující produkty, může se stát, že vaše reklamace nebude převzata k posouzení. Produkt zašleme zpět na vaši adresu.



JAK REKLAMACI UPLATNIT:

Fyzická reklamace – postup určený pro trhy CZ, DE a SK

1. Vyplňte **reklamační protokol**. Aby reklamace byla zahájena musí být reklamační protokol kompletní a musí být doručen spolu s reklamovaným zbožím.
2. Zboží zabalte a pošlete na adresu:
 - **Pro trhy CZ a SK**
RP Climbing s.r.o., Hrnčířská 1557, 295 01 Mnichovo Hradiště, Česká republika
 - **Pro trh DE**
Mailboxde.com GmbH; Jméno / ID zákazníka; Äußere Weberstr. 90;
02763 Zittau, DE
3. Reklamace bude vyřízena do 30ti dnů od data převzetí v našem skladu.
4. V případě neuznání reklamace Vám výrobek zašleme zpět.
5. V případě uznání reklamace vám bude doručeno nové zboží nebo vyhotoven dobropis a vrácena kupní cena.



OCUN



On-line reklamace – postup určený pro trhy EU (kromě Německa)

a všechny trhy mimo EU

V případě použití tohoto postupu provedeme bezodkladné posouzení a sdělíme vám, jaký je jeho závěr a doporučený postup vůči koncovému zákazníkovi.

1. Vyplněný reklamační protokol a fotografie reklamovaného zboží, na kterých je dobře viditelná vada a štítky s číslem výroby, zašlete na adresu: **backoffice@ocun.com**
Reklamace bude zahájena pouze se správně vyplněným reklamačním protokolem a přiloženými průkaznými fotografiemi.
2. V případě neuznání reklamace Vám zašleme informaci o zamítnutí.
3. V případě uznání reklamace vám bude doručeno nové zboží nebo vyhotoven dobropis a vrácena kupní cena.



OCUN

V případě, že předložíte nekompletní dokumentaci pro reklamační řízení (fotky závad, vyplněný reklamační protokol), nebude reklamační řízení zahájeno dříve, než požadované informace doplníte.

REKLAMACE CRASH PADŮ:

- V případě fyzické reklamace obalu Crash Padu zašlete pouze prázdný obal, nikoliv celý Crash Pad
- V případě reklamace výplně zašlete celý Crash Pad

Děkujeme za spolupráci
Váš OCUN tým

