

The background of the page features a grayscale photograph of industrial machinery, likely a conveyor belt system, with various rollers and metal components. The image is semi-transparent, allowing the red text area to be clearly visible.

ČASTÉ OTÁZKY

Vrácení objednávky

Mohu zboží vrátit?

Zboží, které jste si u nás objednali, je možné vrátit. Vytvořili jsme jednoduchý postup vrácení zboží, abychom vaši vratku mohli co nejrychleji vyřídit. Vrácení zboží online je zdarma, pokud jsou splněny níže uvedené podmínky.

Jak mohu vrátit zboží?

Po přihlášení do svého účtu, klikněte na tlačítko "Vrácení zboží". Následně vyhledejte zboží, které chcete vrátit, dle čísla objednávky nebo čísla položky. Po nalezení zboží je přidejte do košíku na vrácení zboží.

Postup vrácení v několika jednoduchých krocích:

1. Vyhledejte a vyberte zboží, které chcete vrátit.
2. Vložte veškeré produkty do košíku vráceného zboží. Pro každý produkt vyplňte množství a vyberte důvod jeho vrácení. Zkontrolujte a odešlete košík.
3. Do 1 dne vám přijdou na email seznam vráceného zboží a štítky. Všechny potřebné doklady a štítky vytiskněte.
4. Do balíku vložte seznam vráceného zboží a na vnější stranu zásilky přilepte štítek. Poté u vás dopravce balík vyzvedne.
5. Po příjmu zboží na sklad vám bude vystaven dobropis.

Co mám dělat, když nastane problém s obdrženou objednávkou?

Níže zjistíte, jaké máte v takové situaci možnosti a jak problém nejlépe vyřešit.

O vrácení zboží na Webshopu požádejte v těchto případech:

- Omylem dvakrát odeslaná objednávka
- Objednáno několik produktů pro porovnání
- Nevyhovující produkt
- Jiný produkt oproti očekávání

- Nedostatečné informace na Webshopu
- Produkt, který už není potřebný
- Objednali jste omylem špatný produkt
- Otevřená objednávka nebyla zrušena a zboží už nepotřebujete

O reklamaci u vašeho zákaznického specialisty požádejte v těchto případech:

- Zboží, které jste neobjednali, nebo neúplné doručení objednaného zboží
- Doručení poškozeného zboží
- Bylo dodáno příliš mnoho nebo málo produktů

Stav otevřených položek můžete sledovat ve vašem účtu na Webshopu.

Bohužel vám nemůžeme vrátit peníze za zboží, které nesplňuje naše níže uvedené podmínky.

Jaké jsou podmínky vrácení zboží?

1. Tyto podmínky se vztahují pouze na již přijaté zboží. Vrácení zboží z důvodu reklamace nebo záruky podléhá jiným podmínkám.
2. Vratky musí být nahlášené v našem internetovém obchodu (www.kramp.com) v sekci Můj účet – Vrácení zboží.
3. Zákazník může nahlásit vrácení zboží i telefonicky nebo emailem. V takovém případě bude účtovaný manipulační poplatek ve výši 250,- Kč. Zákaznický specialista vyřídí vratku pro zákazníka a pošle vám štítky a seznam zboží na vrácení. Zákazník musí následně souhlasit s podmínkami uvedenými v tomto dokumentu a případnými dalšími pokyny, které určí zákaznický specialista společnosti Kramp.
4. Vratka musí být vyplněna správně a úplně. Vratky, ke kterým není doložen seznam vráceného zboží, nebudou akceptovány.
5. Štítky na vrácení zboží společnosti Kramp musí být jasně viditelné na vnější straně zásilky.
6. Dopravu vráceného zboží zařizuje společnost Kramp. Zákazník odpovídá za riziko poškození vráceného zboží během přepravy.
7. Jednotlivé produkty s kupní cenou nižší než 130,- Kč nelze vrátit. Pro celkovou hodnotu vráceného zboží nižší než 1.300,- Kč se vztahuje poplatek za dopravu ve výši 295,- Kč.

8. Pro zboží, které je vráceno do 30 dní od dodání, nebudou účtovány žádné další poplatky. Pro zboží, které je vráceno 31 až 60 dní od dodání zákazníkovi, se účtuje poplatek ve výši 25% z kupní ceny.
9. Zboží nelze vrátit po uplynutí 60 dnů od dodání zákazníkovi.
10. Po nahlášení vratky a obdržení přepravních štítků a dokumentů musí zákazník připravit zboží k vyzvednutí do následujícího pracovního dne.
11. Jakmile přijme společnost Kramp zboží a vyhodnotí, že byly splněny všechny podmínky a pokyny, zobrazí se potvrzení o vrácení zboží v internetovém obchodě v sekci Můj účet – Historie vrácení zboží.
12. Zákazníkovi bude vystaven dobropis do 30 dnů od obdržení vráceného zboží.
13. Všechny vrácené produkty musí být:
 - správně zabalené a zajištěné pro zpětnou dopravu
 - v bezvadném a opětovně prodejném stavu
 - v nepoškozeném, nepoužitém stavu a v původním obalu, který nebyl otevřen
14. Za žádných okolností nelze vrátit:
 - zboží, které již bylo smontované
 - zboží, jejichž doba použitelnosti je 3 měsíce nebo kratší ode dne přijetí
 - SPEC položky
 - zboží upravené na míru
 - jednotlivé součástky, které byly dodané v sadě.
15. Společnost Kramp má právo odmítnout přijetí jakýchkoliv produktů, pokud nejsou splněny stanovené podmínky. Společnost Kramp může poslat zboží zpět zákazníkovi na náklady zákazníka a účtovat si další poplatek za dopravu 600,- Kč nebo si po dohodě se zákazníkem odmítnuté zboží ponechat. V případě dohody o ponechání zboží ve společnosti Kramp se zákazník vzdává svých práv na vrácení zboží a společnost Kramp může s produkty nakládat dle vlastního uvážení.