

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Uplatnenie reklamácie

1. Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare vada, zákazník má právo túto vadu reklamovať pri prevzatí tovaru alebo v záručnej dobe.
2. Spotrebiteľ je povinný používať tovar len na určený účel a dodržiavať známe pravidlá, podmienky a návody na používanie.
3. Uplatnenie práva na reklamáciu sa vzťahuje len na vady nezavinené spotrebiteľom.
4. Ak ide o vady, ktoré sa vyskytnú po kúpe, treba ich vytknúť bez zbytočného odkladu do 6 mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia určenej záručnej doby. Po uplynutí záručnej doby právo na reklamáciu zanikne.
5. Vadu, ktorá sa prejaví v určenej záručnej dobe po 6 mesiacoch odo dňa prevzatia, môže spotrebiteľ reklamovať, ale rozhodnutie predávajúceho, či reklamáciu uzná alebo zamietne, bude závisieť od dôkazov, ktorými spotrebiteľ preukáže, že vada nevznikla jeho zavinením ani bežným opotrebovaním výrobku.
6. Zákazník uplatňuje reklamáciu na reklamačnom oddelení spoločnosti alebo pobočke spoločnosti, v prípade, že je v záručnom liste uvedený záručný servis, ktorý je v mieste predávajúceho alebo pre kupujúceho (spotrebiteľa) bližšie môže uplatniť právo zo záruky priamo v tomto servise, ak sa nerozhodne inak.
7. Vybavením reklamácie je poverený reklamačný pracovník, ktorý je povinný reklamáciu posúdiť.
8. K posúdeniu reklamácie vady na tovare je zákazník povinný predložiť:
 - číslo faktúry, prípadne dodacieho listu
 - katalógové číslo tovaru, názov tovaru,
 - cenu tovaru bez DPH
 - presné popísanie vady tovaru, prípadne ako došlo k vade tovaru,O prijatí reklamácie reklamačný pracovník vystaví zákazníkovi doklad.
9. Ak kupujúci zistí množstevné rozdiely pri dodaní tovaru alebo jeho nekompletnosť túto reklamáciu musí uplatniť u predávajúceho v lehote do 3 dní od prevzatia.
10. V prípade, že kupujúci uplatňuje reklamáciu prostredníctvom pošty, prepravnej služby alebo reklamáciu posiela po vodičovi predávajúceho je povinný: tovar v stave ako je vyššie uvedené zaslať spolu s reklamačným listom, ktorý obsahuje:
 - identifikačné údaje kupujúceho,
 - popis vady, prípadne ako k vade došlo,
 - číslo dodacieho listu prípadne faktúry,
 - katalógové číslo tovaru, názov tovaru,
 - cenu tovaru bez DPH,
 - dátum uplatnenia reklamácie,
 - pečiatka a podpis reklamujúceho.Bez uvedených dokladov nebude Vaša reklamácia prijatá.

Záručná doba

1. Zákazník má právo na uplatnenie reklamácie z väd tovaru do 24 mesiacov od prevzatia tovaru spotrebiteľom. Spotrebiteľ má právo na uplatnenie reklamácie po dobu 24 mesiacov od prevzatia veci, ak na tovare alebo v záručnom liste nie je uvedená dlhšia doba.
2. Ak nie je reklamácia vadného tovaru, za ktorú predávajúci zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká.
3. Ak kupujúcemu (spotrebiteľovi) vzniklo právo na reklamáciu vady tovaru, je reklamačný pracovník povinný reklamáciu riadne preveriť a rozhodnúť o jej vybavení ihneď v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba potrebná k odbornému posúdeniu vady. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní. Táto doba začína plynúť dňom doručenia reklamácie predávajúcemu.

Zodpovednosť predávajúceho

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa prejavia na tovare počas trvania záručnej doby nie však za vady:
 - ktoré si kupujúci (spotrebiteľ) spôsobil sám,
 - o ktorých kupujúci (spotrebiteľ) pred prevzatím tovaru vedel,
 - na ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,
 - ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, použitím nesprávnych náplní a filtrov, prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca, alebo po uplynutí doby životnosti,
 - spojené s porušením ochrannej plomby na tovare,
 - boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť.

Práva kupujúceho

1. Zákazník má právo pri odstrániteľných vadách uplatnených v záručnej dobe, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená.
2. Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť, a ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez väd má kupujúci (spotrebiteľ) právo:
 - na výmenu veci, alebo
 - právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny.
3. Ak je vada odstrániteľná, avšak pre opätovné vyskytnutie sa vady (aspoň 2 predchádzajúce opravy rovnakej vady), alebo pre väčší počet väd (najmenej 3 rôzne odstrániteľné vady) nemôže byť tovar riadne používaný vzniká právo kupujúceho (spotrebiteľa) na výmenu tovaru alebo právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny.
4. Rovnaké práva ako pri vadách, ktoré nemožno odstrániť má kupujúci (spotrebiteľ) aj v prípade, že oprava vadného tovaru nebola vykonaná v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
5. Kupujúci (spotrebiteľ) môže pri vadách, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci požiadať o primeranú zľavu z ceny.