

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok upresňuje postup kupujúceho a predávajúceho v prípade, že cez všetko úsilie predávajúceho zachovať vysokú kvalitu dodávaného tovaru vznikne na strane kupujúceho oprávnený dôvod k uplatneniu práv z odpovednosti za vady predávaného tovaru.

Záručné podmienky

- **Ak tovar vykazuje zjavné vady**, tzn. hlavne ak je tovar kupujúcemu predaný v porušenom prepravnom obale, má kupujúci právo tovar neprevziať. V takom prípade ostáva zachovaný nárok kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia predávajúcim alebo na vrátenie kúpnej ceny. Voľbu vykoná kupujúci.
- **V prípade**, že sa po prevzatí tovaru kupujúcim vyskytnú v záručnej dobe vady tovaru, môže kupujúci uplatniť svoju oprávnenú reklamáciu. Za vadu sa nepovažuje zmena (vlastnosti) výrobku, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia alebo nesprávnej manipulácie s výrobkom (skladovanie) alebo iného nesprávneho zásahu.
- **Dĺžka záručnej doby** je 24 mesiacov (2 roky), s výnimkami stanovenými zákonom. Záručná doba začína plynúť prevzatím tovaru kupujúcim.
- **Reklamačný poriadok** sa riadi ustanoveniami Obchodného zákonníku v platnom znení.

Reklamácie

Kupujúci má povinnosť ihneď po prevzatí zásielky od dopravcu predávajúceho (vodičom) skontrolovať neporušenosť obalu a po prevzatí úplnosť dodávky podľa dodacieho listu alebo obdobného podkladu. Pri uplatňovaní reklamácie kupujúci postupuje podľa toho, ak:

- **pri preberaní zásielky** zistí vonkajšie poškodenie prepravného, prípadne skupinového obalu (napr. prerazený, potrháný, premočený, otvorený). V takom prípade je potrebné okamžite s dopravnou službou (vodičom) vykonať zápis do prepravných dokladov vodiča (pri poškodenom balíku uviesť poznámku napr. "prevzaté s výhradou-poškodený obal"). Ak bude v takom prípade tovar prevzatý bez písomných výhrad, nebude na neskoršiu reklamáciu braný ohľad.
- **zistí poškodenie** až po prevzatí zásielky a vybalení tovaru pričom nie je poškodený vonkajší obal zásielky. V tom prípade písomne informuje kupujúci predávajúceho do 7 dní od dátumu prevzatia zásielky, na neskoršie reklamácie nebude braný ohľad. Predávajúci reklamáciu posúdi a v oprávnenom prípade zaistí vybavenie reklamácie. Do doby vybavenia reklamácie, resp. do získania ďalších inštrukcií od predávajúceho, zostáva tovar u kupujúceho.
- **po vybalení tovaru** a dôkladnej kontrole dodaného tovaru podľa dodacieho listu zistí kupujúci rozdiel v množstve dodaného tovaru oproti dodaciemu listu. Dodací list je zasielaný spolu s tovarom, pokiaľ nie je s kupujúcim dohodnuté inak a je zreteľne označený. V každom prípade vykoná o rozdiel v množstve zápis do dodacieho listu a písomne informuje.