Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

1 Reklamačný poriadok bližšie upravuje vzťahy a podmienky, ktoré vznikajú z titulu zodpovednosti za nedostatky predávaného tovaru v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka.

2 K účinnému uplatneniu práva zo zodpovednosti za vady je nutné, aby kupujúci v záručnej dobe upozornil na vady Autorizované servisné stredisko. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná, a plynie odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou.

3 V prípade výrobnej vady, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na výmenu tovaru a/alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy s následným finančným vysporiadaním.

4 Postup uplatňovania reklamácie:

4.1 Reklamáciu je kupujúci povinný uplatniť písomne v lehote do 5 dní od jej vzniku.

4.2 Pre prípad reklamácie nekompletnej dodávky tovaru je potrebné zaslať písomnú reklamáciu spísanú za prítomnosti svedka s uvedením jeho identifikačných údajov (meno, priezvisko, adresa, číslo identifikačného preukazu). K písomnej reklamácii je kupujúci povinný priložiť fotokópiu prepravného listu

4.3 Pre prípad reklamácie vady tovaru a/alebo mechanického poškodenia tovaru, je kupujúci povinný kontaktovať Autorizované servisné stredisko pre danú značku tovaru za účelom posúdenia pôvodu vzniku predmetného poškodenia. Na takto uplatnenú reklamáciu je kupujúci zároveň povinný:

(a) zaslať písomnú reklamáciu s uvedením stavu obalu,

(b) priložiť fotokópiu záručného listu,

(c) priložiť fotokópiu prepravného listu,

(d) priložiť písomné stanovisko Autorizovaného servisného strediska, s presným určením vady tovaru.

V prípade, ak kupujúci pri uplatňovanej reklamácii nezašle predávajúcemu vyššie uvedené doklady predávajúci kupujúcim uplatňovanú reklamáciu nebude akceptovať.

4.4 Pre prípad reklamácie zámeny tovaru je kupujúci povinný:

(a) zaslať písomnú reklamáciu,

(b) zaslať čiarový kód z obalu dodaného tovaru,

(c) zaslať fotokópiu prepravného listu,

(d) zaslať fotokópiu záručného listu (údaje v záručnom liste kupujúci nevyplňuje).

5 V prípade, ak sa v zásielke tovaru doručenej kupujúcemu nenachádzal záručný list a/alebo tento následne nebol kupujúcemu zaslaný, je kupujúci povinný túto skutočnosť písomne oznámiť predávajúcemu. Predávajúci na základe takto zaslaného písomného oznámenia zabezpečí zaslanie záručného listu kupujúcemu priamo výrobcom.

6 V prípade, ak bol kupujúcemu pri zásielke tovaru doručený záručný list nepotvrdený pečiatkou, je kupujúci povinný takto prijatý záručný list vyplniť (výrobné číslo dodaného tovaru, typ tovaru) a spolu s prepravným listom a uvedenou presnou adresou kupujúceho zaslať späť predávajúcemu. Po potvrdení záručného listu bude tento vrátený späť kupujúcemu.

7 V prípade reklamačného konania je kupujúci povinný reklamovaný tovaru neužívať.

8 V prípade, ak bude reklamačné konanie ukončené uznaním reklamácie v prospech kupujúceho, dochádza k ukončeniu zmluvného vzťahu a predávajúci vráti kupujúcemu uhradenú kúpnu cenu.

8.9 Predávajúci si vyhradzuje právo prefakturovať kupujúcemu všetky náklady spojené s neoprávnenou reklamáciou, najmä avšak nielen náklady fakturované treťou stranou (autorizovaným servisným strediskom, dopravné náklady).