

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRI NÁKUPE TOVARU V TRŽNICI DRUŽSTVA

Preambula

Reklamačný poriadok účelne upresňuje postup zákazníka a spoločnosti Ivaneli s.r.o. v prípade, že napriek všetkému úsiliu spoločnosť Ivaneli s.r.o. o zachovanie vysokej kvality ponúkaného tovaru, vznikne na strane zákazníka oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady tovaru.

Článok I : Prevencia

1. Pri výbere tovaru je potrebné, aby zvolený druh a veľkosť výrobku presne zodpovedal potrebám zákazníka. Zákazník pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel použitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob ošetrovania tovaru. Len tovar dobre zvolený z hľadiska funkčného, sortimentného a veľkostného je predpokladom naplnenia úžitkovej hodnoty a účelu použitia tovaru.
2. Počas celej doby používania zakúpeného tovaru je nutné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania tohto tovaru. Obzvlášť je potrebné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť výrobku, ako napr.: nadmernú intenzitu používania výrobku, používanie výrobku k nevhodnému účelu.
3. Ďalšou nutnou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu tovaru a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je potrebné si uvedomiť, že nesprávna alebo nedostatočná údržba tovaru podstatne skracuje jeho plnú funkčnosť a životnosť.
4. Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou tovaru, t. j. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a správnom ošetrovaní vrátane údržby, môže tovar vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vydržať.

Článok II: Základné podmienky reklamácie

1. Spoločnosť Ivaneli s.r.o. zodpovedá zákazníkovi za to, že predávaný tovar je bez chýb, že sa zhoduje s označením a propagáciou tovaru, popisujúcim jeho vlastnosti, účel a akosť.
2. Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare v záručnej dobe vada, má zákazník právo túto vadu reklamovať.
3. Vadou sa rozumie zmena (vlastnosti) tovaru, ktorej príčina je použitie nevhodného, alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie, alebo nevhodná technológia.
4. Za vadu nemožno považovať zmenu (vlastnosti) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného, alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia užívateľom či treťou osobou, alebo iného nesprávneho zásahu.
5. Ak uplatní zákazník právo zo zodpovednosti za vady predaného tovaru riadnym spôsobom, je predávajúci povinný o reklamácií rozhodnúť ihneď, v zložitejších prípadoch v lehote do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6. Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je reklamovaný tovar kompletný a reklamácie nebránia obecné zásady hygieny. Zákazník je povinný predložiť reklamovaný tovar vyčistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. Spoločnosť Ivaneli s.r.o. je oprávnená odmietnuť prevziať k reklamačnému konaniu tovar, ktorý nebude spĺňať vyššie uvedené zásady obcej hygieny.
7. Reklamácia vrátane odstránenia vady bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia. Predávajúci môže v odôvodnených prípadoch so zákazníkom dohodnúť lehotu dlhšiu.
8. Zákazník je povinný po ukončení reklamačného konania prevziať predmet reklamácie. Ak tak neurobí do 6 mesiacov, bude komisionálne zlikvidovaný.

Článok III: Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Zákazník môže uplatniť reklamáciu poštou. Nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho preukazuje zákazník najlepšie nákupným dokladom (faktúrou). Bez predloženia nákupného dokladu zahájí predávajúci reklamačné konanie len pokiaľ zákazník iným vierohodným spôsobom doloží resp. preukáže, že reklamovaný tovar zakúpil u predávajúceho.
2. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo zo zodpovednosti za vady uplatnil, o spôsobe riešenia reklamácie, ako aj o prevedení prípadnej opravy a o dobe jej trvania.
3. Akonáhle zákazník uplatní niektoré z práv zodpovednosti za vady tovaru, napríklad právo na odstránenie chyby či zľavu, je týmto prejavom viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva meniť, pokiaľ sa nedohodne s predávajúcim inak.

Článok IV: Lehoty pre uplatnenie reklamácie

1. Právo zo zodpovednosti za vady musí byť uplatnené v záručnej dobe. Reklamáciu je nevyhnutne nutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď, ako sa vada objavila, maximálne do šiestich mesiacov od zistenia vady. Prípadné omeškanie pri pokračujúcom používaní tovaru, môže zapríčiniť prehĺbenie vady, znehodnotenie tovaru a môže byť dôvodom odmietnutia reklamácie. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru.
2. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o prevedení opravy a o dobe jej trvania. Pokiaľ je výsledkom reklamačného konania výmena reklamovaného tovaru, začne bežať záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru.

Článok V: Odstrániteľné vady

1. Za odstrániteľné vady sa považujú také vady, ktoré možno opravou odstrániť, bez toho, aby utrpel vzhľad, funkcia a kvalita tovaru.
2. V prípade výskytu odstrániteľnej vady má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
3. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, pokiaľ tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

4. V prípade odstrániteľnej vady má zákazník právo na výmenu tovaru alebo na odstúpenie od zmluvy pokiaľ:
 - a) reklamácia nebola vybavená do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nedošlo k inej dohode,
 - b) zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave, alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.

Článok VI: Neodstrániteľné vady

1. Za neodstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady.
2. V prípade neodstrániteľnej vady má zákazník právo:
 - a) na výmenu tovaru;
 - b) odstúpiť od kúpnej zmluvy;
 - c) na primeranú zľavu z kúpnej ceny

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.3.2016