

REKLAMÁCIA TOVARU

POSTUP PRI REKLAMÁCII TOVARU:

1) Dbajte na skutočnosť, že reklamovaný tovar musí byť pri uplatnení reklamácie **ČISTÝ** v súlade s hygienickými predpismi vrátane všetkých jeho súčastí a príslušenstva.

2) Dôkladne a čitateľne vyplňte reklamačný formulár.

3) Reklamovaný tovar, vyplnený reklamačný formulár a doklad o kúpe reklamovaného tovaru (faktúru) pošlite na adresu : RVA GROUP S.R.O, Baštova 2, 986 01 Filakovo.

(Odporúčame Vám zásielku poistiť a poslať doporučené. Nie na dobierku!)

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok pre internetový obchod www.rybarskepotrebyrado.sk

PREVENCIA

- Pri výbere tovaru je nutné, aby zvolený druh a veľkosť výrobku presne zodpovedali potrebám zákazníka. Zákazník pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel využitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob ošetrovania tovaru. Len tovar dobre zvolený z hľadiska funkčného, sortimentného a veľkostného je predpokladom naplnenia úžitkovej hodnoty a účelu využitia tovaru.
- Počas celej doby užívania zakúpeného tovaru je nutné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám užívania tohto tovaru. Zvlášť je nutné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť výrobku, ako napr.: nadmerná intenzita užívania výrobku, užívanie výrobku na nevhodný účel.
- 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.

I. Všeobecné ustanovenia

1.1 Tento reklamačný poriadok nadväzuje a dopĺňa VOP.

1.2 Reklamačný poriadok popisuje spoluprácu medzi kupujúcim a Predávajúcim s ohľadom na prípadné vady tovaru, ich uplatnenie a nároky, ktoré z nich plynú.

1.3 Kupujúci je povinný sa zoznámiť s reklamačným poriadkom a VOP ešte pred objednaním tovaru. Objednaním tovaru od predávajúceho súhlasí s nižšie uvedeným reklamačným poriadkom.

1.4 Ako doklad o kúpi vystavuje Predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra alebo predajka). Ak nie je vystavený samostatný záručný list, slúži ako záručný list príslušný nákupný doklad (ďalej len „**záručný list**“).

1.5 Kupujúci je povinný dodať tovar pri uplatnení reklamácie čistý v riadnom obale v súlade s hygienickými predpismi alebo obecnými hygienickými zásadami vrátane všetkých jeho súčastí a príslušenstva.

1.6 Vylúčenie podnikateľov

Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na nákup tovarov podnikateľmi, ktorí kupujú tovar v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti podľa VOP. Práva a povinnosti Predávajúceho a kupujúceho - podnikateľa týkajúca sa väd tovaru je upravená v obchodnom zákonníku SR

II. Dĺžka záruky

2.1 Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

2.2 Zákonná záručná doba je 24 mesiacov.

2.3 Zľavnený tovar

Výnimku môže tvoriť tovar predávaný zo zľavou (tovar poškodený, použitý, nekompletný atď.). Ak je kupujúcim spotrebiteľ a ak ide o veci použité, predávajúci nezodpovedá za chyby zodpovedajúce miere používania alebo opotrebovania, ktoré mal tovar pri prevzatí kupujúcim. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru zaniknú, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Predávajúci môže túto dobu dohodou s kupujúcim skrátiť, nie však na menej ako 12 mesiacov. Túto dobu uvedie predávajúci v doklade o predaji tovaru. U tovarov predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, kvôli ktorým bola nižšia cena dohodnutá.

2.4 Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktorú platí záručná doba, zaniknú, ak nebudú uplatnené v záručnej dobe.

III. Záručné podmienky

3.1 Predávajúci zodpovedá za to, že tovar má pri predaji stanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť. Tovar musí byť bez väd a musí zodpovedať platným technickým normám.

3.2 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

3.3 Výnimky zo záruky

Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté nesprávnym použitím tovaru alebo z dôvodu vyššej moci, živeľnej udalosti apod. ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté. Ďalej sa záruka nevzťahuje na závady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou. Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

- a) mechanickým poškodením tovaru,
- b) používaním tovaru v neodpovedajúcich podmienkach,
- c) tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými princípmi,
- d) vykonaním nekvalifikovaných zásahov či zmenou parametrov.

3.4 Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.

3.5 Ak Predávajúci pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto Predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť. Ak má dar vady, na ktoré Predávajúci zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť. Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť Predávajúcemu všetko, čo dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar.

3.6 Kupujúci je povinný bezprostredne pri dodaní prekontrolovať stav zásielky a tovaru. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnu zmluvou tým, že zásielka je napr. neúplná (s výnimkou, že je objednávka vybavovaná viac dodávkami) alebo poškodená. Ak takto poškodenú zásielku Kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v predávacom protokole prepravcu.

3.7 Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu: radoslav.balog81@gmail.com, spísať s dopravcom zápis o škode a tento bez zbytočného odkladu zaslať faxom, e-mailom, alebo poštou Predávajúcemu. Dodatočné reklamácie neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky dáva Predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnu zmluvou.

3.8. Miesto reklamácie

a) reklamáciu je možné uplatniť na korešpondenčnej adrese predávajúceho: RVA GROUP S.R.O Baštova 2, 986 01 Fil'akovo

b) tovar je možné reklamovať osobne na predajni RVA GROUP S.R.O Baštova 2, 986 01 Fiľakovo

3.9 Kupujúci môže chybný tovar na reklamáciu zaslať na adresu RVA GROUP S.R.O Baštova 2, 986 01 Fiľakovo

Balík musí byť označený viditeľne "REKLAMÁCIA" a obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), dôkladne vyplnený formulár reklamácie a kópiu dokladu o kúpe. Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu a závady tovaru.

3.10 Kupujúci preukáže platnosť záruky predložením nákupného dokladu, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež doložiť doklad o reklamacii. Na reklamačného listu musí byť rovnaké sériové číslo, ako na reklamovanom výrobku (ak výrobok sériové číslo má).

3.11 Predávajúci má právo odmietnuť prijať tovar do reklamácie v prípadoch, kedy reklamovaný tovar alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nespĺňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné predanie tovaru do reklamačného procesu.

IV. Spôsob vybavenia reklamácie

4.1 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

4.2 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí).

4.3 Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

4.4 Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

4.5 Vybavenie reklamácie

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Za vybavenie reklamácie sa považuje:

(i) odovzdanie alebo odoslanie nového alebo opraveného tovaru kupujúcemu, popr. doručenie informácie, že je tovar pripravený na vyzdvihnutie,

(ii) (ii) odoslanie finančných prostriedkov zodpovedajúcich zľave z ceny tovaru či vrátenej kúpnej cene kupujúcemu, popr. odoslanie informácie pre kupujúceho, že príslušná suma je pre neho pripravená na vyzdvihnutie.

Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

4.6 Reklamácia do 12 mesiacov od kúpy

Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

4.7 Reklamácia po 12 mesiacoch od kúpy

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Ak je však tovar zaslaný na odborné posúdenie inej ako určenej osobe, teda znalcovi alebo autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady je Predávajúci povinný uhradiť spotrebiteľovi iba v prípade, ak odborné posúdenie preukáže zodpovednosť Predávajúceho za reklamovanú vadu, a to v lehote do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie.

4.8 Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie. Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. V tomto potvrdení by mal byť okrem kontaktných údajov predávajúceho a spotrebiteľa uvedený popis vady a či spotrebiteľ požaduje opravu, výmenu, odstúpenie od zmluvy alebo zľavu z kúpnej ceny, v závislosti od charakteru vady, ako aj dátum uplatnenia reklamácie.

4.9 Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi čo možno najskôr, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí

doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom, napr. e-mailom.

4.10 Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo sms správa alebo e-mailová správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

4.11 Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru.