

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosti Daniela Šofranková Guba design pre kúpne zmluvy uzavreté na diaľku.

Tento reklamačný poriadok zabezpečuje podmienky zodpovednosti za vady predaného tovaru a ich uplatnenie si kupujúcim v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení v internetovom obchode www.gubadesign.sk (ďalej len predávajúci).

1. Všeobecné ustanovenia

- Reklamačný poriadok je dokument vymedzujúci základné záručné podmienky a pravidlá pre reklamovanie tovaru, vymedzuje vzťahy a pravidlá pre záručné a prípadne pozáručné opravy tovaru.
- Reklamačný poriadok rešpektuje platné zákony Slovenskej republiky a to:

Zákon č. 102/2014 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku

Zákon č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa

Zákon č. 22/2004 o Elektronickom obchode

Občiansky zákonník

Reklamačný poriadok tvorí súčasť obchodných podmienok. Zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky kupujúci potvrdzuje, že sa o bol s obchodnými podmienkami a reklamačným poriadkom oboznámený a porozumel všetkým jeho ustanoveniam.

2. Kontrola tovaru pri prevzatí

- Kupujúci je povinný skontrolovať kompletnosť a bezchybný stav výrobku ihneď po doručení. Dodatočné reklamácie na množstvo alebo druh tovaru bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase prevzatia od dopravcu
- V prípade, že zásielka doručená poštou alebo kuriérom nie je kompletná, informujte o tom okamžite dopravcu a kontaktujte nás prosím ihneď telefonicky na našom telefónnom čísle **0915 904 474** alebo e-mailom na adrese gubadesign@gubadesign.sk

3. Záručná doba a záručné podmienky

- Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim alebo ním poverenou osobou a platí 24 mesiacov. Záručná doba sa predlžuje o čas, ktorý bol výrobok v oprave, na základe priložených dokladov o predchádzajúcej oprave (reklamácii).
- Zistená závada má byť oznámená predávajúcemu a nároky vyplývajúce zo závady tovaru uplatnené do konca tejto záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie.
- Zákazník je povinný riadiť sa pokynmi a odporúčaniami výrobcu na používanie daného výrobku.
- Pre uplatnenie prípadnej záručnej opravy je zákazník povinný uchovať si záručný list priamo od výrobcu, resp. oficiálneho distribútora, pokiaľ je pribalovaný k tovaru. Ak nie je pribalovaný originálny záručný list, potom ho nahrádza faktúra, ktorá je zasielaná spolu s výrobkom.

- Záruka sa nevzťahuje na závady vzniknuté opotrebením spôsobeným obvyklým používaním tovaru, násilnou manipuláciou, neodborným otváraním, neodborným zásahom do mechanizmov zariadenia.
- Rovnako ak bude reklamácia odôvodnene zamietnutá v prípade mechanického poškodenia vinou kupujúceho, poškodením spôsobeným nadmerným a nevhodným užívaním, zanedbaním starostlivosti o tovar, pôsobením cudzích látok (voda, chemikálie atď.), či poškodením spôsobeným vyššou mocou, spotrebiteľ si nebude môcť uplatniť svoje právo na vykonanie záručnej opravy.
- Predávajúci nezodpovedá za závady tovaru, na ktoré bol kupujúci v čase kúpy tovaru upozornený a prevzatie tovaru neodmietol. Pokiaľ ide o veci použité, nezodpovedá predávajúci za závady zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré mala vec pri prevzatí kupujúcim.
- Pri tovare predávanom za nižšiu cenu sa záruka nevzťahuje na závady, pre ktoré bola nižšia cena dohodnutá.

4. Zasielanie tovaru na reklamáciu a jeho preberanie

- Kupujúci môže oznámiť Predávajúcemu uplatnenie si reklamácie počas 24 mesačnej lehoty odoslaním elektronického formulára zo stránok eshopu www.gubadesign.sk, ktorý sa zobrazuje Kupujúcemu v päte (sivý pás s informáciami pre kupujúceho dole) každej stránky eshopu - **ZÁRUČNA REKLAMÁCIA - OZNÁMENIE**.
- Kupujúci doručí Predávajúcemu tovar na reklamáciu v takom balení, aby nedošlo k poškodeniu počas prepravy. Reklamovaný alebo vrátený tovar doporučujeme Kupujúcemu v prípade zasielania prepravcom zasielať ako poistenú a doporučenú zásielku.

Neposielajte späť tovar formou dobierky! Tovar zaslaný na dobierku nepreberáme.

Tovar určený na reklamáciu je potrebné doručiť na adresu:

Daniela Šofraneková Guba design, Mateja Murgaša 13814/2, 080 06 Prešov

- V mieste určenom pre zasielanie reklamácií tovaru je predávajúci povinný podľa všeobecných obchodných podmienok zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať a prijímať reklamácie v súlade s ust. § 18 ods. 3 Zákona.

5. Uplatnenie a riešenie reklamácie v záručnej dobe

1. Predávajúci v deň prijatia reklamácie vystaví Kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie Tovar, v ktorom dostatočne označí Kupujúceho, Tovar i vady Tovar v súlade s ustanovením § 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Po vybavení reklamácie Predávajúci informuje Kupujúceho formou elektronickej pošty a zároveň Kupujúcemu doručí e-mailom alebo doporučenou poštou písomný doklad o vybavení reklamácie (reklamačný protokol) najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2. Reklamačné konanie začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- a) doručenie reklamovaného tovaru
- b) Oznámenie o uplatnení reklamácie (formulár na stránke eshopu)

3. Predávajúci je povinný na základe rozhodnutia Kupujúceho o tom, ktoré z práv zo záruky uplatňuje, určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie a následne reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie.

4. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) odovzdaním opraveného Tovar,
- b) výmenou Tovar,
- c) vrátením kúpnej ceny Tovar,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny Tovar,
- e) odôvodneným zamietnutím reklamácie Tovar.

5. V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať Kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. aj stanovisko autorizovanej osoby (súdny znalec registrovaný v danom odbore) alebo osoby určenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

6. O výsledku riešenia reklamácie bude kupujúci pred uplynutím 30 dňovej lehoty informovaný e-mailom aj doporučenou listovou zásielkou a reklamačné konanie bude ukončené.

7. Po uplynutí tejto lehoty má zákazník rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. Kupujúci má právo na výmenu alebo môže od zmluvy odstúpiť.

8. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu a kupujúci neurčí bezodkladne akým spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví odstránením vady, alebo predávajúci vadný tovar vymení.

9. Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho reklamáciu nasledujúcim spôsobom:

- a) výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
- b) v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny za tovar.

10. Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady a kupujúci bezodkladne neurčí akým spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov.

11. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v Oznámení o uplatnení reklamácie a v potvrdení o uplatnení reklamácie tovaru.

12. Pre účely reklamácie sa za viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dva krát.

13. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných väd považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných väd súčasne.

14. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru skonzumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.

15. Záručné podmienky sú upravené reklamačným poriadkom. V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30

dni odo dňa jej odoslania zákaznikom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk, alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

6. Odstránenie závady

- Počas záručnej doby zaistiť predávajúci prostredníctvom autorizovaného servisného strediska odstránenie závady.
- Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady po dohode s Kupujúcim vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- V prípade, že sa jedná o starší produkt, ktorý nie je už na trhu dostupný, reklamácia bude vybavená adekvátnou náhradou, alebo bude vystavený dobropis vo výške pôvodnej ceny výrobku, podľa dohody s Kupujúcim
- V prípade, že kupujúci požiada o odstránenie závady spôsobenej vlastným zavinením poškodeného výrobku, nejedná sa o záručnú reklamáciu, ale o „platenú opravu" mimo záručných podmienok. O výške nákladov na opravu bude zákazník vopred informovaný e-mailovou správou.

7. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok ako súčasť obchodných podmienok platí v znení, ktoré je uvedené na internetových stránkach predávajúceho v deň odoslania elektronickej objednávky kupujúcim.
2. Zaškrtnutím políčka pred odoslaním elektronickej objednávky kupujúci potvrdí, že sa oboznámil s obchodnými a reklamačnými podmienkami, prečítal si ich a porozumel ich obsahu.
3. Prevádzkovateľ internetového obchodu www.gubadesign.sk, si vyhradzuje právo na zmenu reklamačných podmienok bez predošlého upozornenia.

Reklamačný poriadok je v platnosti od 01.01.2018