

Postup pri uplatňovaní reklamácie

1. Reklamácia sa uplatňuje písomne, e-mailom (zakaznici@mojkastrolik.sk) alebo osobne na adrese prevádzkovateľa e-shopu www.mojkastrolik.sk (UTC spol. s r.o., Zdebradská 94, Jažlovice-Říčany, 251 01). Kupujúci doručí reklamovaný tovar osobne alebo obyčajnou zásielkou (prosím, neposielajte tovar na dobierku, bude odmietnutý a vrátený späť odosielateľovi) v kompletnom stave predávajúcemu v originálnom obale alebo v obale vyhovujúcom prepravným podmienkam.
2. Kupujúci k tovaru pripojí podrobný opis chyby na reklamačnom liste a doklad preukazujúci, že reklamovaný tovar bol kúpený v prevádzke predávajúceho alebo v internetovom obchode predávajúceho doložením dokladu o kúpe tovaru a záručného listu (ak bol k tovaru vystavený).
3. Pri uplatnení reklamácie dostane kupujúci reklamačný protokol, ktorý mu slúži ako doklad pri vybavení reklamácie. Kupujúci je povinný pri spisovaní reklamačného protokolu uviesť úplné a správne údaje, ich úplnosť a správnosť potvrdí svojím podpisom. Predávajúci posúdi reklamovanú chybu a rozhodne o dôvodnosti reklamácie a či ide o podstatné porušenie zmluvy, alebo nepodstatné porušenie zmluvy.
4. Reklamácia vrátane odstránenia chyby musí byť pre kupujúceho spotrebiteľa vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (neplatí pre kupujúcich podnikateľov), ak sa strany nedohodnú na dlhšej lehote.
5. Náklady na reklamáciu, resp. účelne vynaložené náklady na uplatnenie práva z chýb, ktoré kupujúcemu spotrebiteľovi vznikli, musia byť uplatnené do jedného mesiaca po vybavení reklamácie. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodu chyby veci má spotrebiteľ tiež právo na úhradu nákladov na toto odstúpenie. Neskôr uplatnené náklady nebudú v prípade námietky predávajúceho, že tieto neboli uplatnené včas, súdom priznané.