

Reklamačný poriadok

1. Kupujúci je povinný prezrieť si tovar bezprostredne pri jeho prevzatí. Ak je zistené mechanické poškodenie obalu výrobku, je kupujúci za prítomnosti predávajúceho alebo prepravcu povinný skontrolovať stav tovaru, a v prípade poškodenia tovaru je povinný ho neprevziať, vyhotoviť záznam o poškodení zásielky a nechať si túto skutočnosť potvrdiť zástupcom predávajúceho alebo prepravcom. Podpísaním dodacieho listu kupujúci súhlasí s prevzatím tovaru a potvrdzuje, že je mechanicky nepoškodený. Na neskoršie reklamácie spôsobené vinou dopravy potom nie je možné brať zreteľ a budú zamietnuté.
2. Predávajúci vystaví ku každému kúpenému tovaru nákupný doklad, so zákonom uvedenými všetkými potrebnými údajmi pre uplatnenie záruky (najmä názov tovaru, cena, množstvo atď.). Na žiadosť spotrebiteľa poskytne predávajúci záruku písomnou formou (záručný list). Záručný list obsahuje obchodnú firmu predávajúceho, jeho identifikačné číslo a sídlo, obsah a rozsah poskytovanej záruky, podmienky, lehotu platnosti a spôsob, akým je možné uplatniť nároky z nej vyplývajúce.
3. V prípade, že kupujúci objavil na kúpenom tovare chybu, má právo na reklamáciu tovaru. Kupujúci svoje práva z chybného plnenia uplatní bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí, že na tovare je chyba. Chybu je kupujúci povinný voči predávajúcemu vytknúť najneskôr do 6 mesiacov od prevzatia tovaru.
4. Kupujúci spotrebiteľ môže svoje práva z chyby, ktorá sa vyskytne na spotrebnom tovare, uplatniť v lehote 24 mesiacov od prevzatia tovaru.
5. V prípade, že bola na tovar poskytnutá záruka za akosť, je kupujúci oprávnený uplatniť právo za chyby tovaru v záručnej lehote.
6. Predávajúci poskytuje kupujúcemu zmluvnú záruku za akosť v dĺžke 24 mesiacov pre kupujúceho spotrebiteľa. Záruka za akosť pre kupujúcich podnikateľov môže byť stanovená v prípade, že ju konkrétny dovozca či výrobca tovaru poskytuje.
7. Ak sa poskytuje predĺžená záruka, predávajúci určí podmienky a rozsah predĺženej záruky v záručnom liste. Záručná lehota sa nevzťahuje na darčeky a pribalený tovar.
8. Predávajúci nezodpovedá za chyby a reklamácie nie je oprávnená ani v prípade zmluvnej záruky za akosť okrem iného v týchto prípadoch:
 - ak je chyba na veci (tovare) už v čase prevzatia kupujúcim a pre takú chybu je dohodnutá zľava z kúpnej ceny (napr. tovar 2. akosti), alebo ide o tovar použitý a chyba zodpovedá miere používania alebo opotrebenia, ktoré mal tovar pri prevzatí kupujúcim,
 - chyba vznikla opotrebením tovaru (alebo jeho dielov) spôsobeným nevhodným a/alebo častým užívaním, alebo, ak to vyplýva z povahy veci (napr. uplynutie životnosti). Kratšiu životnosť tovaru v takom prípade nie je možné považovať za chybu a nie je možné ju ani ako takú reklamovať.
 - chyba je spôsobená kupujúcim a vznikla preukázateľne nesprávnym používaním tovaru (napr. používaním v rozpore s návodom na použitie či v rozpore s pokynmi uvedenými na obale tovaru či v záručnom liste, používaním v rozpore so všeobecne známymi pravidlami používania predmetného tovaru), skladovaním, nesprávnou údržbou či inštaláciou alebo iným nesprávnym konaním;
 - kupujúci pred prevzatím tovaru vedel, že tovar má chybu, resp. ide o chybu, ktorú musel s vynaložením obvyklej pozornosti spoznať už pri uzatvorení zmluvy;
 - chyba vznikla preukázateľne nedovolenými zásahmi do tovaru alebo v dôsledku vonkajšej udalosti mimo vplyvu predávajúceho (napr. živelnou katastrofou);
 - ak predložený záručný list nesie zjavné známky vykonaných zmien údajov alebo sa predložený záručný list nevzťahuje na reklamovaný tovar.