

Reklamačný poriadok

Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

Tento reklamačný poriadok je v súlade s Občianskym zákonníkom a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len "tovar"), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zodpovednosti za chyby (ďalej len "reklamácie").

Predávajúci: EMERmark s.r.o., Rozkvet 2032/65, 017 01 Považská Bystrica, IČO: 47487216, DIČ: 2023903255

Kupujúci: fyzická alebo právnická osoba, ktorá s predávajúcim uzavrela kúpnu zmluvu.

Prevenencia

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.

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.

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. V internetovom obchode www.emermark.sk poskytujeme svojim zákazníkom dostatočné množstvo informácií potrebných k starostlivosti o všetky druhy predávaného tovaru.

Základné podmienky reklamácie

Pri uplatnení reklamácie je zákazník povinný predložiť záručný list alebo doklad o kúpe.

Predávajúci zodpovedá zákazníkovi za to, že predávaný tovar je bez chýb.

Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare v záručnej dobe výrobná vada, má zákazník právo túto vadu reklamovať.

Výrobnou vadou sa rozumie zmena (vlastnosti) tovaru, ktorej príčina je použitie nevhodného alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie, alebo nevhodná technológia, poprípade nevhodné konštrukčné riešenie.

Za vadu nemožno považovať zmenu (vlastnosti) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia užívateľom či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

Opotrebovanie charakteristické pre daný materiál sa nepovažuje za vadu.

Ak uplatní zákazník právo zo zodpovednosti za chyby predaného tovaru riadnym spôsobom, je poverený zamestnanec povinný o reklamácii rozhodnúť ihneď, v zložitejších prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto doby sa však nezapočítava doba, potrebná k odbornému posúdeniu chyby.

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.

Reklamácia vrátane odstránenia chyby bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia. Poverený pracovník môže v odôvodnených prípadoch so zákazníkom dohodnúť lehotu dlhšiu. Poverený pracovník je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo zo zodpovednosti za chyby uplatnil, o spôsobe riešenia reklamácie, ako aj o prevedení prípadnej opravy a o dobe jej trvania.

Lehoty pre uplatnenie reklamácie

Právo zo zodpovednosti za chyby musí byť uplatnené v záručnej dobe. Reklamáciu je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď ako sa chyba objavila, maximálne do 6 mesiacov od zistenia chyby. Prípadné predlžovanie pri pokračujúcom používaní tovaru môže zapríčiniť prehĺbenie chyby, znehodnotenie tovaru a môže byť dôvodom odmietnutia reklamácie. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru.

Vada, ktorá sa prejaví do 6 mesiacov odo dňa prevzatia, sa považuje za vadu, ktorá bola už v deň prevzatia, ak to neodporuje povahe veci, alebo ak sa nepreukáže opak.

Vadu, ktorá sa prejaví v určenej záručnej dobe po 6 mesiacoch odo dňa prevzatia, môže spotrebiteľ reklamovať, ale rozhodnutie predávajúceho, či reklamáciu uzná alebo zamietne, bude závisieť od dôkazov, ktorými spotrebiteľ preukáže, že vada nevznikla jeho zavinením ani bežným opotrebovaním výrobku.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za chyby až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Pokiaľ je výsledkom reklamačného konania výmena reklamovaného tovaru, začne bežať záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru. Pri výmene chybnej súčasti vzťahuje sa nová záručná doba na vymenenú súčasť.

Odstrániteľné chyby

Za odstrániteľné chyby sa považujú také chyby, ktoré možno opravou odstrániť, bez toho, aby utrpel vzhľad, funkcia a kvalita tovaru.

V prípade výskytu odstrániteľnej chyby má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predajca je povinný chyby odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní od uplatnenia reklamácie.

V prípade chyby odstrániteľnej má zákazník právo na výmenu tovaru alebo odstúpenie od zmluvy, pokiaľ:

reklamácia nebola vybavená do 30 dní odo dňa jej a nedošlo k inej dohode

zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie odstrániteľnej chyby po oprave, alebo pre väčší počet odstrániteľných chýb tovar riadne používať. O opätovné vyskytnutie chyby po oprave ide vtedy, ak sa rovnaká chyba, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, opätovne vyskytne. Väčším počtom chýb trpí tovar vtedy, ak má v dobe uplatnenia reklamácie súčasne najmenej tri odstrániteľné chyby..

Neodstrániteľné chyby

Za neodstrániteľnú chybu sa považuje taká chyba, ktorú nemožno odstrániť, alebo jej odstránenie nie je účelné s prihliadnutím ku všetkým rozhodným okolnostiam.

Ak ide o chybu neodstrániteľnú, ktorá bráni tomu, aby bol tovar riadne užívaný ako tovar bez chyby, má zákazník právo požadovať výmenu tovaru za nový bezchybný (možno vymeniť za akýkoľvek tovar) alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy

