Reklamačný poriadok www.fasadne-omietky.sk

Reklamačný poriadok a odstúpenie od zmluvy

Naším cieľom je vybaviť všetky objednávky k maximálnej spokojnosti zákazníkov, napriek tomu sa môže niečo stať a ako zákazník nebudete spokojný. V prípade, ak budete chcieť tovar reklamovať alebo vrátiť, je potrebné postupovať podľa nasledujúcich podmienok.

Odstúpenie kupujúceho od kúpnej zmluvy na základe ustanovenia § 7, 8, 9, 10 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku") :

- Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 14 pracovných dní od prevzatia tovaru podľa Dodacích podmienok bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku

- Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku.

- Reklamovať tovar a jeho vady musí urobiť kupujúci písomnou formou, e-mailom alebo poštou prostredníctvom [reklamačného formulára](https://www.fasadne-omietky.sk/reklamacny_formular)

- Odstúpenie od zmluvy musí kupujúci urobiť písomnou formou-  e-mailom alebo poštou.

- Odstúpenie od kúpnej zmluvy musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale.

-Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy v súlade s ust. § 7 ods. 6 predmetom ktorej je predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa- tovaru zhotoveného osobitne na objednávku: napr.:

- zákazkové miešanie omietok ,farieb,penetrácie

- tovaru vyhotoveného na mieru

- tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa.

-Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy v súlade s ust. § 7 ods. 6 predmetom ktorej je poskytnutie služby, ak sa jej poskytnutie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.

- V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar do 14 dní od odstúpenia od zmluvy

-Predávajúci nie je povinný pri odstúpení od zmluvy, ktorej predmetom je predaj tovaru vrátiť kupujúcemu platby skôr, ako mu bude tovar doručený, alebo kupujúci nepreukáže zaslanie tohto tovaru predávajúcemu /napríklad preukázaním podacieho lístku na pošte/

-Pri odstúpení od zmluvy, znáša kupujúci náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu

- Predávajúci vráti kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky vrátane nákladov, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru v lehote 14 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a po doručení tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim písomnou formou avšak predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť aj na inom spôsobe vrátenia platby. (faxom, e-mailom alebo poštou).

Postup pri reklamácii tovaru zákazníkom :

Reklamačný poriadok

- Reklamovať je možné iba tovar zakúpený na internetových stránkach elektronického obchodu predávajúceho, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci a vzťahuje sa naň záruka.

- Kupujúci je povinný všetok dodaný tovar prezrieť a skontrolovať kvalitu a funkčnosť dodaného tovaru čo najskôr po jeho dodaní a prevzatí vrátane úplnosti dodávky. Pokiaľ tak neučiní, može uplatniť nároky z vád zistených pri tejto kontrole len keď preukáže, že tovar mal tieto vady už v čase prevzatia tovaru.

- Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni elektronického obchodu predávajúceho a to buď vyplnením reklamačného formulára na internetových stránkach predávajúceho alebo inou písomnou formou a doručí reklamáciu predávajúcemu osobne, elektronicky alebo písomne na poštovú adresu.

-Predávajúci vydá v deň začatia reklamačného konania kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie vo vhodnej forme určenej predávajúcim, kde je povinný uviesť vady tovaru a deň začatia reklamačného konania. Tento doklad slúži kupujúcemu ako doklad k opätovnému vyzdvihnutiu reklamovaného tovaru.

--Reklamačné konanie na tovar, ktorý je objektívne možné doručiť predávajúcemu, začína dňom, kedy kupujúci splní nasledujúce podmienky:  
doručenie písomnej reklamácie predávajúcemu a to osobne, poštou, alebo elektronickou poštou (e-mailom).  
a doručenie reklamovaného tovaru vrátane príslušenstva. Reklamovaný tovar je nutné doručiť do sídla prevádzky predávajúceho, ak predávajúci neurčí inak (napr. dopraviť tovar priamo do servisného strediska) a to osobne alebo poštou.

-Predávajúci vybaví reklamáciu v termíne do 30 dní od začatia reklamačného konania, o čom vydá kupujúcemu písomný doklad.

Kupujúci nemá právo uplatniť reklamáciu na:

- záruku na vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

- na nevyhovujúci odtieň farby, pretože predávajúci nezodpovedá za zobrazenie jednotlivých odtieňov na výstupnom zariadení (monitor, tlačiareň) kupujúceho.  
Kupujúci bol riadne oboznámený tým, že odtieň objednaného tovaru sa môže líšiť od skutočnosti a tým kupujúci prevzal plnú zodpovednosť za zvolený odtieň.

Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:  
a) nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru.  
b) neoznámením zjavných vád pri prevzatí tovaru.  
c) uplynutím záručnej doby tovaru.  
d) mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim.  
e) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu.  
f) neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar.  
g) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR.  
h) poškodením tovaru neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami.  
i) neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci.  
j) zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.  
  
- Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:  
predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo  
predávajúci vadný tovar vymení (určenie spôsobu vybavenia reklamácie závisí na rozhodnutí predávajúceho a kupujúci sa nemôže určenia vybavenia svojej reklamácie domáhať).  
- Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných vád, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví reklamáciu:  
výmenou tovaru za tovar iný, funkčný, rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo  
v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na vadný tovar.  
- Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dvakrát.- Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných vád považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných vád súčasne. - Tento reklamačný poriadok platí pre všetky prípady, okrem prípadov, kedy boli v kúpnej zmluve dojednané iné záručné a reklamačné podmienky.