

REKLAMAČNÝ PORIADOK BELLAKABELKY.SK

PREAMBULA

Reklamačný poriadok upresňuje postup zákazníka obchodu Bellakabelky.sk, prevádzkovaného spoločnosťou E-comm invest s.r.o., Svätoplukova 3, 903 01 Senec, IČO: 50 618 512, DIČ: 2120396322 (ďalej uvádzané „obchod“) v prípade, že aj napriek snahe vedenia, vznikne na strane zákazníka oprávnený dôvod k uplatneniu reklamačného práva.

PREVENCIA

- Pri výbere tovaru je potrebné, aby zvolený druh, farba, veľkosť, prevedenie výrobku presne zodpovedalo potrebám zákazníka. Zákazník pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel použitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob ošetrovania tovaru, ktoré je uvedené v dokumente informujúcom o spôsobe používania produktu. 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 tohoto 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. K zabezpečeniu riadnej starostlivosti a údržby slúžia rôzne prípravky a čistiace prostriedky ponúkané bežne v predaji alebo aj na webe internetového obchodu Bellakabelky.sk. Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou tovaru, tj. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a správnom ošetrovaní vrátane údržby, môže tovar vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vydržať.

ZÁKLADNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

- Obchod zodpovedá zákazníkovi za to, že predávaný tovar je bez chýb, že sa zhoduje s označením a popisom jeho vlastnosti, účel a akosť.
- Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare v záručnej dobe chyba, má zákazník právo túto chybu reklamovať.
- Chybou sa rozumie zmena (vlastnosti) tovaru, ktorej príčina je použitie nevhodného, alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie, alebo nevhodná technológia, poprípade nevhodné konštrukčné riešenie.
- Za chybu nemožno považovať zmenu (vlastnosti) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného, alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia užívateľom či treťou osobou, alebo iného nesprávneho zásahu.
- Ak uplatní zákazník právo zo zodpovednosti za chyby predaného tovaru riadnym spôsobom, je vedúci obchodu, alebo ním poverený zamestnanec povinný o reklamácií rozhodnúť ihneď, v zložitejších prípadoch v lehote do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa však nezapočítava doba, potrebná k odbornému posúdeniu chyby.
- Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je reklamovaný tovar kompletný a reklamácií nebránia obecné zásady hygieny. Zákazník je povinný predložiť reklamovaný tovar vyčistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. Obchod je oprávnený odmietnuť prevziať k reklamačnému konaniu tovar, ktorý nebude spĺňať vyššie uvedené zásady obcej hygieny.
- Reklamácia vrátane odstránenia chyby bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia. Vedúci obchodu, alebo ním poverený pracovník môže v odôvodnených prípadoch so zákazníkom dohodnúť lehotu dlhšiu.
- Zákazník je povinný po ukončení reklamačného konania prevziať predmet reklamácie. Ak tak neurobí do 14 dní, bude zlikvidovaný.

MIESTO A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- Zákazník môže uplatniť reklamáciu v sídle spoločnosti zaslaním poškodeného produktu ľubovoľnou prepravnou spoločnosťou. Osobné podanie reklamácie je možné len v prípade, že má obchod v danej lokalite prístupnú výdajňu tovaru. Nákup reklamovaného tovaru preukazuje zákazník najlepšie nákupným dokladom. Bez predloženia nákupného dokladu zaháji obchod reklamačné konanie len pokiaľ zákazník iným vierohodným spôsobom doloží resp. preukáže, že reklamovaný tovar zakúpil na internetovom obchode Bellakabelky. Vedúci, alebo ním 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.
- Akonáhle zákazník uplatní niektoré z práv zodpovednosti za chyby tovaru, napríklad právo na odstránenie chyby či zľavu, je týmto prejavom viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva meniť, pokiaľ sa nedohodne s vedúcim, alebo ním povereným pracovníkom inak.

LEHOTY PRE UPLATNENIE REKLAMÁCIE

- Právo zo zodpovednosti za chyby musí byť uplatnené v záručnej dobe. Reklamáciu je nevyhnutne nutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď, ako sa chyba objavila, maximálne do šiestich mesiacov od zistenia chyby. Prípadné omeškanie 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.
- 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. Obchod je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o prevedení opravy a o dobe jej trvania. Pokiaľ je výsledkom reklamačného konania výmena reklamovaného tovaru, začne bežať záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru. Pri výmene chybnej súčasti sa vzťahuje nová záručná doba na vymenenú súčasť.
- Chyba, ktorá sa prejaví do dvanástich mesiacov odo dňa prevzatia plnenia, sa považuje za chybu, ktorá bola už v deň prevzatia, ak to neodporuje povahe veci alebo, ak obchod nepreukáže opak.

ODSTRÁNITELNÉ 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. Obchod je povinný chyby odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- O prevedení opravy rozhodne vedúci alebo ním poverený pracovník, pokiaľ sa strany nedohodnú inak.
- V prípade odstrániteľnej chyby, má zákazník právo na výmenu tovaru (možno vymeniť za akýkoľvek tovar) alebo na odstúpenie od zmluvy pokiaľ: reklamácia nebola vybavená do 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia a nedošlo k inej dohode o 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 reklamácia súčasne najmenej tri odstrániteľné chyby.

NEODSTRÁNITELNÉ 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.
- V prípade, že charakter neodstrániteľnej chyby nebráni riadnemu užívaniu tovaru ako tovaru bez chyby (napr.

chyby estetické) a zákazník nežiada výmenu tovaru, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od zmluvy odstúpiť. Pri poskytovaní zľavy sa prihliada k charakteru chyby, stupňu a spôsobu opotrebovania výrobku, dĺžke jeho užívania a k možnostiam ďalšieho použitia.

Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle zákona č.40/1964 Zb., v znení neskorších predpisov (občiansky zákonník) a zákona č. 250/2007 Zb., o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.