

## Reklamačné podmienky internetového obchodu (e-shopu)

neoddeliteľná súčasť všeobecných obchodných podmienok

1. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom kupujúceho.
2. V prípade, ak vlastnícke právo ešte neprešlo z predávajúceho na kupujúceho, predávajúci si v zmysle platnej legislatívy uplatňuje právo reklamáciu vybaviť až po úplnej úhrade v zmysle § 151a a nasl. Občianskeho zákonníka.
3. Ak kupujúci je spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a týchto reklamačných podmienok. Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok. Ak si kupujúci objednal použitú vec a bol o tom kupujúcim informovaný, záručná doba je 12 mesiacov.
4. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho ak si tovar preberá kupujúci osobne, v deň jeho prevzatia.
5. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady.
6. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním: a. pri mechanickom poškodení výrobku spôsobenom kupujúcim, b. nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie, c. zjavným úmyselným poškodením, d. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru, e. zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar, f. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, g. používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok, h. neodbornou montážou, nedovolenou úpravou alebo zmenou parametrov výrobku, oprava prevedená osobou, ktorá nemá oprávnenie k prevedeniu týchto zásahov na predmet kúpy.
7. Zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli ako následok živeľnej pohromy alebo inej škodovej udalosti (blesk, požiar, poškodenie vodou, zmenou napätia v sieti, a pod.)
8. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje taktiež i na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať. Za vadu nie je možné považovať, ako vyplýva už z povahy veci doba jej minimálnej trvanlivosti alebo doba spotreby, ktorá môže byť obmedzená na kratší čas. Doba minimálnej trvanlivosti, doba použiteľnosti, doba spotreby alebo obdobná doba je uvedená na tovare ak takémuto označeniu tovar podlieha.
9. Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na našu adresu uvedenú nižšie, avšak nie na dobierku, alebo osobne doniesť na kontaktnú adresu. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k jeho poškodeniu. Tovar odporúčame zaslať doporučené, prípadne ako poistenú zásielku. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru) a riadne vyplnený formulár s popisom vady. Reklamáciu je potrebné zaslať výhradne písomne (poštou) alebo osobne (nie formou e-mailu). V prípade, že spolu s tovarom nebudú dodané spomínané doklady (doklad o kúpe, formulár) môže dôjsť k neuznaniu/ zamietnutiu reklamácie.

10. V prípade výrobkov vykurovacie rohože SPM a pre všetky termostaty je potrebné doložiť záručný list, potvrdený odborne spôsobilou osobou podľa vyhl. 509/2009 Z.z.

11. Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané písomne.

12. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.

13. Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie: a. pri odstrániteľnej chybe má kupujúci právo, aby tá bola odstránená bezplatne, riadne a včas. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže požadovať namiesto opravy vady (opravy) výmenu chybnej veci za bezchybnú, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby, b. pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci, alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), alebo zľavu z ceny, c. ak sa rovnaká odstrániteľná vada, ktorá už bola dvakrát reklamovaná a odstránená opravou, vyskytne tretíkrát v záručnej dobe alebo pokiaľ sa vyskytnú tri rozdielne vady, má kupujúci nárok na výmenu tovaru alebo vrátenie kúpnej ceny. Právo výberu má spotrebiteľ, d. reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie, e. vybavenú reklamáciu posielame prepravnou spoločnosťou DPD a o jej odoslaní vopred informujeme sms správou. Ak kupujúci odmietne prevziať reklamovaný tovar, tento tovar bude vrátený a uskladnený. Vyzdvihnutie reklamovaného tovaru si kupujúci zabezpečí na vlastné náklady. V prípade záujmu o opätovné doručenie našim zmluvným prepravcom, bude táto preprava poplatnená podľa platného cenníka, f. pri reklamacii osobne na predajni bude zákazník oboznámený o jej vybavení telefonicky, alebo v lehote do 30 dní písomne. Vyzdvihnutie reklamovaného tovaru je možné počas otváracích hodín predajne.

14. Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko tovar pri preprave sa môže poškodiť, odporúčame kupujúcim rozbaliť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete, že obal je nepoškodený.

15. Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok a predávajúci si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenia kupujúceho.

16. Kontakt na prevádzkovateľa e-shopu [infrapodlahovekureniesk.com](http://infrapodlahovekureniesk.com): Fibonacci s.r.o., Trebišovská 366/9, 040 11 Košice, [fibonacci@infrapodlahovekureniesk.com](mailto:fibonacci@infrapodlahovekureniesk.com).