

## **I. Všeobecné ustanovenia**

Reklamačný poriadok opisuje obchodnú spoluprácu medzi kupujúcim a [www.dizajnovvezrkadla.sk](http://www.dizajnovvezrkadla.sk) (ďalej predávajúci). Kupujúci je povinný zoznámiť sa s Reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami pred objednaním tovaru. Kupujúci prevzatím tovaru od predávajúceho súhlasí s nižšie uvedeným Reklamačným poriadkom. V prípade, že tovar nie je osobne prevzatý, rozumie sa prevzatím tovaru okamih jeho predania prvému prepravcovi. Ako doklad o záruke slúži faktúra, záručný list, ktorý firma vystavuje ku každému zakúpenému tovaru.

## **II. Dĺžka záruky**

Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. Zákonná záručná doba je všeobecne 24 mesiacov. Predávajúci môže túto zákonnú lehotu predĺžiť. Dĺžka záručnej doby je vždy vyznačená na faktúre alebo záručnom liste. Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a predĺženej lehoty. V rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácia riadi Občianským zákonníkom č. 40/1964 Sb. § 619-627 s prihliadnutím k tomuto reklamačnému poriadku. U predĺženej lehoty sa reklamácia riadi výhradne týmto poriadkom.

## **III. Záručné podmienky**

Kupujúcemu odporúčame skontrolovať stav tovaru (zásielky) ihneď pri prevzatí od prepravnej spoločnosti (počet balíkov, neporušenosť, poškodenie krabíc) podľa priloženého prepravného listu môže odmietnuť prevzatie neúplnej alebo poškodenej zásielky. Prípadné poškodenie alebo nekompletnosť zásielky, ktorá bola spôsobená vinou prepravnej spoločnosti je nutné riešiť priamo s touto prepravnou spoločnosťou a potom oznámiť vec predávajúcemu. Predávajúci zaistí patričné opatrenia ohľadom reklamácie a preto doporučujeme pri akomkoľvek podobnom prípade čo najskôr podať správu na [info@dizajnovvezrkadla.sk](mailto:info@dizajnovvezrkadla.sk). Pokiaľ kupujúci prevezme od prepravcu zásielku poškodenú alebo nekompletnú a potvrdí svojim podpisom korektné predanie tovaru, nie je možné reklamáciu dodatočne uplatniť.

Pri použití zásielkovej služby alebo verejného dopravcu sa reklamácia výrobku poškodeného pri preprave riadi reklamačným poriadkom prepravnej spoločnosti a príslušnými ustanoveniami občianskeho resp. obchodného zákonníka. Takto spôsobené vady nie je možné reklamovať u predávajúceho.

Kupujúci má právo uplatniť si záruku iba na tovar, ktorý vykazuje vadu, vzťahuje sa na neho záručná lehota a bol zakúpený od [www.dizajnovvezrkadla.sk](http://www.dizajnovvezrkadla.sk) Predávajúci nezodpovedá za vady, na ktoré bol

kupujúci v dobe uzatvárania zmluvy upozornení! Kupujúci doloží platnosť záruky predložením nákupného dokladu, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež doloží doklad o reklamacii. Na predložennom doklade (nákupný alebo reklamačný doklad) musí byť zhodné sériové číslo ako na reklamovanom výrobku (ak výrobok sériové číslo má).

Záruka sa nevzťahuje na závady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným alebo neprimeraným používaním a inštalovaním, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou, alebo poškodenie zariadenia nadmerným mechanickým opotrebovaním. Predávajúci negarantuje plnú funkčnosť výrobku, ak pre tento výrobok neboli vytvorené vhodné podmienky pri inštalácii a pri začatí fungovania výrobku. Za prípadné problémy spôsobené obmedzenou funkčnosťou, ktoré túto podmienku nespĺňajú, nepreberá predávajúci zodpovednosť.

### **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 väd 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 neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- i.** poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- j.** neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- k.** zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

Záruka sa vzťahuje na závady materiálu, funkčnosti, závady vzniknuté pri výrobe, montáži alebo inštalácii tovaru prevedené pracovníkmi predávajúceho.

Tovar podaný k reklamacii bude testovaný len na závalu písomne uvedenú kupujúcim (v reklamačnom formulári, v priloženom liste s opisom závady). Ak technik zistí, že príčinou problému nie je reklamovaný výrobok, ale nekorektná inštalácia, bude reklamácia

zamietnutá a náklady s neoprávnenou reklamáciou budú preúčtované reklamujúcemu.

#### **IV. Spôsob vybavenia reklamácie**

Reklamovaný výrobok je nutné zaslať späť poštou, odporúčame ako doporučenú zásielku, prípadne ak sa jedná o nadrozmerný tovar kuriérskou službou alebo osobne ho priviesť, a zabalený tak, aby sa pri preprave do nepoškodil. Vopred treba emailom, telefonicky o tejto skutočnosti informovať. Tovar neposielať na dobierku! Takto poslaný tovar nebude našim pracovníkom prebraný.

Adresa: ORO dizajnové zrkadlá Radlinského 1745  
026 01 Dolný Kubín

Ak ide o závalu, ktorá sa dá odstrániť, bude tovar opravený, alebo vymenený za nový. Predávajúci je oprávnený poškodený tovar kupujúcemu vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami. Ak nie je možné vymeniť ani opraviť tovar a povaha závady nebráni obvyklému používaniu, môže sa kupujúci s predávajúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru (v prípade zľavy nie je možné túto vadu opakovane reklamovať). V prípade, že sa reklamácia nedá vybaviť ani jedným z týchto spôsobov, bude kupujúcemu vystavený dobropis.

Dobropisom môže byť vybavená reklamácia produktu, kde bola 3x opravená tá istá závala.

Reklamáciu tovaru predávajúci vybavuje bez zbytočného odkladu, maximálne však do 30 kalendárnych dní od dátumu uplatnenia reklamácie kupujúcim. Táto lehota nie je záväzná pre kupujúceho, ktorý pri nákupe uplatňoval IČO, čiže jeho vzťah s predávajúcim upravuje Obchodný zákonník.

Po vybavení reklamácie sa záručná lehota predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, začne záručná doba plynúť od začiatku vybavenia reklamácie. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia reklamácia považovaná za prvé reklamovanie tovaru.

Po vybavení reklamácie predávajúci upozorní o ukončení reklamácie kupujúceho telefonicky, SMS alebo e-mailom a písomne. Ak bol tovar poslaný prepravnou spoločnosťou, bude po vybavení automaticky poslaný na adresu kupujúceho. Ak sa z akéhokoľvek dôvodu stane, že SMS alebo e-mail neobdržíte v zákonnej mesačnej lehote, prosíme aby ste nás kontaktovali nakoľko máte rovnaké práva ako keby reklamácia bola uznaná.