

Reklamačný poriadok

Pojem reklamácia nezahŕňa poškodenie tovaru osobou alebo osobami, ktoré vedome, alebo nevedome toto poškodenie spôsobili.

V zmysle tohto reklamačného poriadku, nie je možné reklamovať:

- príčinu vzniku akéhokoľvek zvuku vznikajúceho používaním tovaru
- akéhokoľvek zvlnenie poťahového materiálu
- uvoľnenie: čalúnnických vtáhov, čalúnnických gombíkov, či častí gombíkov
- spôsob výroby
- dizajn
- farebný odtieň poťahového materiálu
- technické vlastnosti použitých materiálov

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri riešení reklamácií, spôsob a miesto podania reklamácie.

Výrobca poskytuje na predávaný tovar záruku 24 mesiacov odo dňa kúpy tovaru konečným spotrebiteľom. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia výrobku kupujúcim. Záruka sa predlžuje o dobu, po ktorú bol výrobok v záručnej oprave. Pokiaľ dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar / služby, pri ktorom bola reklamácia uplatnená v záručnej dobe. Ku každému tovaru je priložená faktúra, ktorá slúži aj ako záručný list.

Ak kupujúci požiadava o zľavu, môže byť reklamácia vybavená jej poskytnutím. Zľava na tovare je poskytovaná vtedy, ak sa jedná o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu tovaru podľa jeho určenia. Pri určovaní výšky zľavy sa prihliada na rozsah chýb reklamovaného tovaru a právo určiť výšku zľavy má výhradne dodávateľ. Na vadu, za ktorú bola poskytnutá zľava sa už reklamácia nevzťahuje.

Kupujúci má právo na výmenu tovaru, ale len vtedy, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerané. O tom, či je vada úmerná, rozhodne výhradne dodávateľ a to formou písomného posúdenia tejto vady. V tomto prípade bude tovar vymenený za rovnaký kus..

Reklamácia vrátane odstránenia vady bude vybavená bez zbytočných odkladov, a to najneskôr do 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, pokiaľ sa strany písomne nedohodnú inak. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamovaných vád.

Oprávnenú reklamáciu je možné podať nasledovne:

Zaslaním reklamácie adresu dodávateľa: SOTA-NL s.r.o., Na Balotách 1, 044 13 Valaliky, resp. e-mailovú adresu: info@spitesnsmi.sk, v ktorej je potrebné uviesť: číslo objednávky, popis vád a ich prejavov, fotografie reklamovaných vád, prípadne videozáznam, doklady preukazujúce uzavretie kúpnej zmluvy – (faktúra). V prípade, že zákazník má záujem o fyzické posúdenie reklamovaných

vád, je to možné po dohode s dodávateľom na náklady spotrebiteľa.

Reklamačné konanie začína dňom prijatia reklamácie. O zaevidovaní reklamácie zašle predávajúci kupujúcemu písomné potvrdenie.

V prípadoch určených zákonom je fyzická obhliadka reklamovaného tovaru nutnou podmienkou pre odborné posúdenie reklamovaných vád a následne určenia spôsobu riešenia reklamácie.