

Reklamačný poriadok

ČLÁNOK I ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

1.1 Podľa ustanovenia § 619 Občianskeho zákonníka, predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebovaním. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

1.2 Na žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne kupujúcemu záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí, ak predávajúci namiesto záručného listu vydá kupujúcemu doklad o kúpe.

ČLÁNOK II ZÁRUČNÁ DOBA

2.1 Vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu.

2.2 Všeobecná záručná doba na tovar dodávaný predávajúcim je podľa ustanovenia § 620 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov, pri čom spoločnosť ironbed s.r.o. poskytuje predĺženú záruku na **60 mesiacov** .

2.3 Ak ide o použitú vec, napríklad vystavenú vzorku, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov.

2.4 Záručné doby začínajú plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.

2.5 Do záručnej doby sa nepočíta doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať. Ak dôjde k výmene tovaru za nový tovar, začne plynúť nová záručná doba dňom prevzatia nového tovaru.

2.6 Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

ČLÁNOK III MIESTO REKLAMÁCIE

3.1 Kupujúci si uplatňuje práva zo zodpovednosti za vady prostredníctvom diaľkovej komunikácie prostredníctvom telefonickej alebo emailovej komunikácie, pri čom kontaktné údaje na spoločnosť ironbed s.r.o. nájde verejne dostupné na webovej stránke www.ironbed.sk .

3.2 V prípade diaľkovej komunikácie je kupujúci povinný uviesť svoje kontaktné údaje, predložiť

fotodokumentáciu alebo iné doklady, na základe ktorých predávajúci môže vybaviť reklamáciu. Kupujúci zároveň súhlasí, že doklady súvisiace s vybavením reklamácie môže predávajúci zasielať na ním uvedenú e-mailovú adresu.

ČLÁNOK IV PRIEBEH REKLAMAČNÉHO KONANIA

4.1 Pri reklamacii je kupujúci povinný bez pochybností preukázať, že reklamovaný tovar kúpil od predávajúceho alebo že mu službu poskytol predávajúci. Takýmto dokladom môže byť doklad o kúpe resp. poskytnutí služby a záručný list ak bol predávajúcim vystavený. Reklamácia začína dňom podania reklamácie.

4.2 Pokiaľ kupujúci nedokáže predložiť jednoznačný doklad o zakúpení a tento doklad je možné dohľadať predávajúcim, reklamácia začína dňom, kedy bol doklad dohľadaný. Kupujúci je povinný poskytnúť súčinnosť pri vyhľadávaní dokladu o zakúpení.

4.3 Pokiaľ by uplatnenie práv zodpovednosti za vady spôsobovalo vážne problémy, najmä z dôvodu, že výrobok nie je možné dopraviť do miesta uplatnenia reklamácie bežným spôsobom alebo sa jedná o výrobok, ktorý je namontovaný, posúdi predávajúci reklamáciu po dohode s kupujúcim priamo na mieste alebo iným vhodným spôsobom. Kupujúci je v takomto prípade povinný poskytnúť predávajúcemu potrebnú súčinnosť.

4.4 Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie. Vybavenie reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledovných spôsobov: odovzdanie opraveného výrobku, výmena výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatenie primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

4.5 Spôsob vybavenia reklamácie vyplývajúceho z bodu 4.4. určí predávajúci ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4.6 Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

4.7 Predávajúci pri uplatnení reklamácie vydá kupujúcemu potvrdenie. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Predávajúci o vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4.8. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli na výrobku opotrebovaním spôsobeným bežným používaním výrobku, alebo ktoré vyplývajú z povahy výrobku. Predávajúci nezodpovedá ani za vady, ktoré boli spôsobené kupujúcim alebo ktoré vznikli nesprávnym užívaním, skladovaním, údržbou, zásahom kupujúceho alebo mechanickým poškodením. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli v dôsledku udalostí, na ktoré predávajúci nemá vplyv.

4.9 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

4.10 Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

4.11 Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

4.12 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo väčší počet väd vec riadne užívať.

4.13 Ak ide o neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

4.14 Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva ako keby išlo o vadu neodstrániteľnú.

4.15 Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo odstúpenie od zmluvy, je na kupujúcom, ktoré z práv si u predávajúceho uplatní. Po uplatnení konkrétneho práva, nemôže bez súhlasu predávajúceho meniť svoj nárok.

4.16 Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Záruky nad 24 mesiacov sú stanovené nad rámec zákona a predávajúci si vyhradzuje právo na posúdenie platnosti záruky.

4.17 Ak Zákazník nesúhlasí so zamietnutím reklamácie, môže sa obrátiť na Slovenskú obchodnú inšpekciu (SOI). SOI je orgánom štátnej kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa s celoslovenskou pôsobnosťou.

ČLÁNOK V NÁKLADY REKLAMÁCIE A RIEŠENIE SPOROV

5.1 V prípade, ak je reklamácia uznaná za oprávnenú má kupujúci právo na úhradu účelne vynaložených nákladov spojených s uplatnením svojho práva. Kupujúci predloží predávajúcemu doklady preukazujúce vznik účelne vynaložených nákladov, ktoré mu v súvislosti s reklamáciou tovaru vznikli. Predložené doklady sa vždy posudzujú individuálne.

ČLÁNOK VI MOŽNOSŤ VRÁTENIA TOVARU BEZ UDANIA DÔVODU

Kupujúci nemôže v tomto prípade vrátiť tovar bez udania dôvodu, nakoľko sa nejedná o obchod na diaľku, poskytované produkty sú unikátne a kúpna zmluva sa podpisuje za fyzickej prítomnosti oboch zúčastnených strán v sídle spoločnosti.

ČLÁNOK VII REKLAMÁCIA SLUŽIEB

7.1. Reklamácia služieb - služba sa poskytuje na základe písomnej objednávky kupujúceho. Neoddeliteľnou súčasťou predaja služieb kupujúcemu sú Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) predávajúceho. Tieto VOP zahrňujú informácie pre kupujúceho ohľadom objednávky služby, jej ceny, doručenie služby, náhrady škody a uplatnenie práva na jej náhradu, odstupné a záverečné ustanovenia.

ČLÁNOK VIII ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

8.1. Kupujúci zakúpením tovaru súhlasí s reklamačným poriadkom predávajúceho.

8.2. Ak sa na predaj tovaru alebo poskytnutie služby vzťahujú Všeobecné obchodné podmienky, ktoré upravujú podmienky záruky odlišné od podmienok uvedených v tomto Reklamačnom poriadku, podmienky záruky uvedené vo Všeobecných obchodných podmienkach majú prednosť pred podmienkami uvedenými v Reklamačnom poriadku.

8.3. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného poriadku, pri rešpektovaní kogentných ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka. Zmena reklamačného poriadku sa nevzťahuje na reklamáciu tovaru, ktorý bol zakúpený počas účinnosti starého reklamačného poriadku.